

Boletín de Avisos Anual 2019

Cómo comunicarse con CalOptima

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, 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 8 a. m. a 5 p. m. Tenemos personal que habla su idioma. Usuarios de la línea TTY pueden llamar al **1-800-735-2929**. 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 están disponibles en imprenta grande y en otros formatos e idiomas. Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima 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 2019

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

Guía para Miembros de CalOptima

La Guía para Miembros de CalOptima más actualizada está disponible al ser solicitada. Para obtener la guía, 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 8 a. m. a 5:30 p. m. Tenemos personal que habla su idioma. Usuarios de la línea TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. También puede visitar nuestra página de Internet www.caloptima.org.

Sus beneficios y cómo obtener atención médica

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

¿Sabe sobre los siguientes beneficios y servicios de Medi-Cal?

Servicios para el cuidado de la salud de la mujer

Las mujeres pueden obtener cuidado preventivo, cuidado prenatal básico, planificación familiar o servicios de emergencia sin la necesidad de una referencia o autorización previa. 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. Puede comunicarse directamente con el especialista de la mujer para programar una cita.

Servicios fuera del área de la red

Si necesita obtener un servicio médico cubierto que no puede ser brindado por su plan de salud, es posible que pueda obtenerlo de un proveedor fuera del área de la red. Su plan de salud cubrirá tal servicio por el tiempo necesario siempre y cuando su plan de salud no tenga los medios para brindarlo. Si necesita ayuda con un servicio fuera de la red, comuníquese con su plan de salud.

Segunda opinión

Su médico general le ayudará a obtener una segunda opinión cuando usted la solicite o si su médico general piensa que debe tenerla. El médico que le dará la segunda opinión no será responsable de su caso, pero le ayudará a usted y a su médico general a decidir el mejor plan de tratamiento.

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)

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.

¡SOLO PARA USTED!

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 ni su médico son remunerados si los servicios no son aprobados. Ni el personal de CalOptima ni su médico reciben incentivos económicos de las decisiones que toman sobre su atención médica.

Como miembro de CalOptima, 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 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 TTY pueden llamar al **1-800-735-2929**. 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

Usted puede ayudar a salvar o mejorar la vida de otra persona al convertirse en un donador de órganos o tejidos. Para ser un donador de órganos o tejidos, usted puede:

- contestar la pregunta sobre la donación de órganos y tejido que está en la manifestación anticipada de voluntad
- obtener una etiqueta de donador en su licencia de conducir, o
- cargar una tarjeta de donante

Para más información, visite www.donevidacalifornia.org, o llame gratuitamente al **1-866-797-2366**.

Información sobre el beneficio de medicamentos

Medicamentos y fármacos

La información sobre sus beneficios de medicamentos se encuentra en la sección para Miembros de nuestra página de Internet www.caloptima.org, en la página del Programa de farmacia. Allí podrá encontrar lo siguiente:

- La lista de medicamentos, también llamada Lista de medicamentos aprobados.
- Cambios y actualizaciones a la Lista de medicamentos aprobados, que se realizan cada 3 meses.
- El proceso para que usted o su médico soliciten la aprobación de medicamentos que no están en la Lista de medicamentos aprobados.

También puede usar la página de Internet de CalOptima para:

- consultar todos los medicamentos cubiertos por CalOptima
- ver si hay un medicamento u otra opción genérica para sus medicamentos
- consultar si los medicamentos que toma pueden interactuar con otros medicamentos
- averiguar sobre los posibles efectos secundarios de un medicamento
- averiguar qué farmacias trabajan con CalOptima
- revisar qué medicamentos retiró del mercado el fabricante

Cómo usar la Lista de medicamentos aprobados

CalOptima tiene una lista de medicamentos cubiertos (pagados) por CalOptima que se usa al surtir su receta médica en una farmacia que trabaja con CalOptima. Esta lista se llama Lista de medicamentos aprobados. Puede encontrar esta lista en la sección para Miembros de www.caloptima.org, en la página del Programa de farmacia. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima y solicitar que le enviemos la lista por correo. En la Lista de medicamentos aprobados se mostrará lo siguiente:

- Una lista de los medicamentos genéricos y de marca que cubrimos.
- Las limitaciones para un medicamento cubierto.
- Las reglas para cambiar un medicamento a genérico. Si hay un medicamento genérico disponible, deberá usar el medicamento genérico primero.
- Las reglas para probar ciertos medicamentos primero, antes de que cubramos otro medicamento para la misma afección.
- Las reglas que requieren que usted tenga una determinada afección primero, antes de que se cubra un medicamento.
- Las reglas que requieren que usted use otro medicamento que tenga el mismo efecto que otro medicamento.

Actualizaciones a la Lista de medicamentos aprobados

El Comité de Farmacia y Terapéutica de CalOptima revisa los nuevos medicamentos y usos de un medicamento de la Lista de medicamentos aprobados cada 3 meses. Este Comité cuenta con farmacéuticos y médicos que deciden qué medicamentos se incluyen en la Lista de medicamentos aprobados. También revisan las reglas o limitaciones que se aplican a un medicamento.

Preaprobaciones de medicamentos que no se encuentran en la Lista de medicamentos aprobados de CalOptima

Si su médico le da una receta de un medicamento que no está en la Lista de medicamentos aprobados, su médico o farmacia deben solicitar primero una aprobación de CalOptima. Su médico o farmacia deben usar un formulario de autorización previa. Usted también puede solicitarnos una aprobación si llama al Departamento de Servicios para Miembros o llena el formulario de Solicitud de autorización previa de medicamentos en línea, en la sección para Miembros de www.caloptima.org, en la página del Programa de farmacia. Cuando llene y presente este formulario, CalOptima trabajará con su médico a fin de solicitar toda la información necesaria para revisar su solicitud.

Su médico debe informarnos su diagnóstico y los medicamentos de la lista de CalOptima que ya haya usado. Su médico también debe decirnos por qué el medicamento solicitado es médicamente necesario para usted y por qué no se pueden usar los medicamentos de nuestra lista. Para obtener más información sobre el proceso de preaprobación, consulte la Guía para miembros.

Cómo obtener más información

CalOptima le informa los procedimientos y actualizaciones de la farmacia por correo o en nuestra página de Internet, si le informamos que está disponible en línea. (Las actualizaciones en línea se realizan cada 3 meses). Le enviaremos las actualizaciones por correo si no tiene fax, correo electrónico o acceso a Internet. También podemos enviarle por correo la información sobre la terapia por etapas y cómo solicitar una excepción.

Para recibir las actualizaciones por correo u obtener más información, llame gratuitamente al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Usuarios de la línea TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. Contamos con personal que habla su idioma. Visítenos en www.caloptima.org.

CalOptima está aquí para ayudarle

Usted tiene el derecho a presentar una queja si no está satisfecho con la atención médica que recibe.

Boletín de Avisos Anual 2019

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

El personal de CalOptima 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. Para hacer esto, llame al Departamento de Servicios Sociales (DSS) dentro de 90 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.

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

- Usar la tarjeta de identificación de CalOptima de otra persona.
- Recibir una factura por servicios o medicamentos cubiertos por CalOptima.

Boletín de Avisos Anual 2019

- 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 al **1-877-837-4417**. **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 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 su información de salud protegida?

Es muy importante para CalOptima mantener segura 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 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. 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 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 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.

¿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:

Boletín de Avisos Anual 2019

- aprender cómo cuidar de su salud
- trabajar con sus médicos para controlar su atención y tratamiento médico
- preparar un plan de atención médica
- 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.

¿Sabía que?

Si acude a la sala de emergencia para prevenir que empeore su enfermedad, es posible que el médico que lo atiende en el hospital le dé un suministro de hasta 72 horas para el medicamento que necesita sin la necesidad de una autorización previa. También, el farmacéutico podría darle un suministro de hasta 10 días del medicamento que le recetó el médico en la sala de emergencia sin la necesidad de una autorización previa.

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
 - Llamar al Departamento de Servicios para Miembros al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**; usuarios de la línea TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**
 - Presentar una queja en persona en nuestra oficina en 505 City Parkway West, Orange, CA 92868
 - Llenar el formulario de quejas impreso o escribir una carta a CalOptima y enviarla por correo a 505 City Parkway West, Orange, CA 92868
-

Logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad

Cada año, compartimos con nuestros miembros, proveedores y socios comunitarios las metas de nuestro Programa de Mejoramiento de Calidad (Quality Improvement Program, o QI). También compartimos los logros que cumplimos el año pasado. Así, mantenemos informados a la comunidad sobre nuestros logros, proyectos y actividades de este programa. Visite nuestra página de Internet www.caloptima.org para leer los logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad hacia las metas para el 2018 y 2019.

Si desea recibir 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 TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**.

Estándares de acceso de atención médica de CalOptima — 2019

A continuación, se muestra una breve descripción de los estándares de atención médica para los miembros de CalOptima 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 (IHA) o Evaluación individual de salud del comportamiento (IHEBA)	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 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
Consulta prenatal inicial	Dentro de 10 días laborales de ser solicitada
Servicios auxiliares que no son urgentes	Dentro de 15 días laborales de ser solicitada

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 2019

Servicios cubiertos	Estándares de atención médica
Seguimiento de rutina con un proveedor no médico de la salud del comportamiento (por ejemplo, psicólogos y trabajadores sociales clínicos autorizados [LCSW], terapeutas matrimoniales y familiares [MFT])	Dentro de 20 días naturales de la consulta inicial para una afección específica
Seguimiento de la atención de rutina con un proveedor no médico de la salud del comportamiento	Dentro de 30 días naturales de la consulta inicial

Para consultar los Estándares de acceso de atención médica, visite www.caloptima.org y seleccione Miembros, Medi-Cal, “Documentos para miembros”, y después seleccione el enlace “Otros documentos importantes”.

Derechos y responsabilidades del miembro

Sus derechos

Los miembros de CalOptima tienen los siguientes derechos:

- ser tratado con respecto y dignidad por todo el personal de CalOptima, el plan de salud y los proveedores
- privacidad y que su información médica se mantenga confidencial
- obtener información sobre CalOptima, nuestros planes de salud, nuestros proveedores, los servicios que proporcionan y sus derechos y responsabilidades como miembro
- elegir un médico general dentro de la red de CalOptima
- obtener información sobre las competencias de los proveedores de nuestra red
- hablar abiertamente con sus proveedores de atención médica sobre las opciones de tratamiento médicamente necesario, sin importar el costo o beneficio
- ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, incluido el derecho a rehusar tratamiento médico
- presentar quejas o apelaciones, ya sea verbalmente o por escrito, sobre CalOptima o la atención que proporcionamos
- recibir servicios de interpretación oral en el idioma que usted entienda
- hacer instrucciones anticipadas
- acceder a servicios de planificación familiar, a centros de salud certificados a nivel federal, a centros de servicios de salud para indígenas, servicios para las enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de CalOptima
- solicitar una audiencia estatal, incluida la información sobre las condiciones en las que se puede acelerar su audiencia estatal
- tener acceso a sus expedientes médicos, y, cuando sea apropiado legalmente, obtener copias de sus expedientes médicos, actualizarlos o corregirlos
- acceder a servicios de consentimiento para menores

Boletín de Avisos Anual 2019

- obtener, sin costo, información para miembros por escrito en braille, en letra grande y en otros formatos cuando lo solicite y de manera oportuna y apropiada para el formato solicitado
- estar libre de cualquier forma de control o limitación que se utilice como medida de presión, castigo, conveniencia o represalia
- recibir información sobre su afección médica y opciones de plan de tratamiento de manera que sea fácil de entender
- hacer sugerencias a CalOptima sobre sus derechos y responsabilidades de miembro
- ejercer libremente estos derechos sin que afecte negativamente la manera en que CalOptima, los proveedores o el estado lo tratan

Sus responsabilidades

Los miembros de CalOptima 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 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 cuenta con una evaluación de salud en línea para ayudarle 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 mayores de 18 años.

Visite el portal para miembros de CalOptima 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 ayudarle. Llámenos al **1-714-246-8895** si tiene preguntas, y con gusto le ayudaremos con lo siguiente:

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

Boletín de Avisos Anual 2019

CalOptima 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 al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Usuarios de la línea TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. 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.

CalOptima 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 a través de su computadora, tableta o dispositivo portátil inteligente. Habrá otros idiomas disponibles a partir de otoño de 2019.

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
- imprimir una copia de su tarjeta de identificación de miembro
- cambiar su plan de salud o médico general
- comunicarse con Servicios para Miembros de CalOptima para hacer preguntas
- ver su historial y el estado de sus recetas y remisiones (a mediados del año 2020)
- completar su evaluación de salud anual

Programas para el control de la salud

CalOptima 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 o recibir una llamada de nuestro personal. Estamos aquí para ayudar a mejorar su salud.

Boletín de Avisos Anual 2019

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. Estamos aquí para ayudarle de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Usuarios de la línea TTY pueden llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. ¡Esperamos ayudarle a mejorar su salud!

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

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

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 gratuitamente al **1-844-447-8441** para recibir ayuda. Usuarios de la línea TTY pueden llamar gratuitamente al **1-844-514-3774**. 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. 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
- Darle información sobre la atención que no es urgente y la que es urgente
- Darle recomendaciones para el autocuidado en casa
- Referirlo para que acuda a un centro de cuidado urgente autorizado o al hospital
- Explicarle su problema o diagnóstico
- Darle información sobre sus medicamentos
- Brindarle servicios de intérprete por teléfono

Aviso de las prácticas de privacidad

CalOptima le brinda acceso a atención médica por medio del programa Medicare y/o Medi-Cal. De acuerdo con las leyes federales y estatales, debemos proteger su información de salud. Después de ser elegible e inscribirse en nuestro plan de salud, Medicare y/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 divulgar su información médica y cómo puede usted obtener acceso a esta información. **Léalo con cuidado.**

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 reclamaciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedir ver u obtener una copia de sus registros de salud y de reclamaciones, además de otra información 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 correo postal. Deberá proporcionar una forma válida de identificación 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 reclamaciones en un plazo de 30 días después de recibir su solicitud.▪ Por razones permitidas por la ley, es posible que no le divulguemos ciertas partes de sus registros.▪ CalOptima no tiene copias completas de su expediente médico. Si desea ver su expediente médico, obtener una copia del mismo o hacer algún cambio en él, comuníquese con su médico o clínica.
---	---

Boletín de Avisos Anual 2019

Pedir que corriamos sus registros de salud y de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Tiene derecho a enviar una solicitud por escrito para pedir que se cambie alguna información en su expediente que esté incorrecta o incompleta. Deberá hacer su solicitud por escrito.▪ Es posible que rechacemos su solicitud si CalOptima no generó no conserva tal 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 hacemos los cambios que solicitó, puede pedir que revisemos nuestra decisión. También puede enviar una declaración que indique por qué no está de acuerdo con nuestros registros, y esa declaración se guardará con su expediente.
Solicitar comunicados confidenciales	<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 una dirección diferente.▪ Tomaremos en cuenta todas las solicitudes razonables, y tendremos que responderle “sí” si nos indica que usted podría estar en riesgo si no lo hacemos.
Pedir que limitemos lo que usamos o compartimos	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedirnos que no usemos o compartamos cierta información de salud para fines de tratamiento o de pago, o para nuestras operaciones.▪ No estamos obligados a aceptar su solicitud y podemos decir “no” si eso pudiera afectar su atención.

Boletín de Avisos Anual 2019

Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedir una lista (explicación) de las veces en las que hemos compartido su información de salud hasta por los seis años anteriores a la fecha en la que haga la solicitud.▪ Tiene derecho a solicitar una lista (explicación) sobre qué información hemos compartido, con quién, cuándo y por qué.▪ Incluiremos todas las divulgaciones con excepción de aquellas relacionadas con el tratamiento, pagos y operaciones de atención médica, además de algunas otras divulgaciones (como alguna que usted nos haya pedido que hiciéramos).
Obtener una copia de este aviso de privacidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede pedir una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si aceptó recibirlo electrónicamente. Le entregaremos una copia impresa de inmediato.▪ También puede encontrar este aviso en nuestra página de Internet www.caloptima.org.
Elegir a alguien para que tome decisiones por usted	<ul style="list-style-type: none">▪ Si le dio a alguien un poder notarial médico o si tiene un tutor legal, esa persona podrá ejercer los derechos que usted tiene y tomar decisiones sobre su información de salud.▪ Nos aseguraremos de que esa persona tenga esta autoridad y de que pueda decidir por usted antes de tomar alguna medida.
Presentar una queja si siente que no se cumplieron sus derechos	<ul style="list-style-type: none">▪ Puede quejarse si siente que no cumplimos sus derechos comunicándose con nosotros por medio de la información incluida en este aviso.▪ No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Boletín de Avisos Anual 2019

Restricciones 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 una reclamación ante CalOptima, no tenemos que aceptar una restricción. Si la ley exige la divulgación, CalOptima no tiene que aceptar su restricción.
--	--

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

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

Nuestros usos y divulgaciones

CalOptima puede usar o compartir su información solo por alguna razón que esté directamente relacionada con el programa de Medicare y/o Medi-Cal. Los motivos por los que usamos y compartimos su información incluyen, entre otros:

Ayudar a administrar el tratamiento de atención médica que recibe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están atendiendo. 	Por ejemplo: Un médico nos envía información sobre su plan de diagnóstico y tratamiento para que coordinemos servicios adicionales.
--	---	--

Boletín de Avisos Anual 2019

Dirigir nuestra organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario. ▪ No tenemos permitido usar información genética para decidir si le proporcionaremos cobertura ni el precio de la misma. 	<p>Por ejemplo: Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.</p>
Pagar sus servicios de salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos usar y divulgar su información de salud mientras paguemos sus servicios de salud. 	<p>Por ejemplo: Compartimos información con los médicos, las clínicas u otras entidades que nos facturen por su atención. También podemos reenviar facturas a otros planes de salud u organizaciones para su pago.</p>
Administrar su plan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos divulgar su información de salud al Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS) y/o a los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) para administrar su plan. 	<p>Por ejemplo: 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?

Tenemos permitido o se nos solicita compartir su información de otras formas; en general, en maneras que contribuyan al bienestar público, como en materia de investigación y salud pública. Tenemos que reunir varios requisitos previstos por la ley antes de poder compartir su información para estos fines.

Ayudar con la salud pública y los problemas de seguridad	<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
---	---

Boletín de Avisos Anual 2019

<p>Cumplir la ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compartiremos información sobre usted si las leyes federales o estatales así lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si este desea comprobar que estemos cumpliendo la ley federal de privacidad.
<p>Responderemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajaremos 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 forense, examinador médico o director funerario, cuando fallece una persona.
<p>Atender solicitudes de indemnización para trabajadores, de la policía y otras solicitudes gubernamentales</p>	<p>Podemos usar o compartir su información de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ para atender reclamaciones de indemnización para trabajadores ▪ para fines relacionados con la aplicación de la ley o con un oficial de seguridad pública ▪ 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 judiciales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podemos compartir su información de salud en respuesta a alguna orden judicial o administrativa, o en respuesta a una orden judicial de comparecencia.
<p>Cumplir leyes especiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existen leyes especiales que protegen ciertos tipos de información de salud como los servicios de salud mental, el tratamiento para trastornos por abuso de sustancias, y las pruebas y el tratamiento del VIH/SIDA. Obedeceremos estas leyes cuando sean más estrictas que este aviso. ▪ También existen leyes que limitan nuestro uso y divulgación por razones directamente relacionadas con la administración de los programas de salud de CalOptima.

Boletín de Avisos Anual 2019

Nuestras responsabilidades

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida.
- Le haremos saber de manera oportuna si surge algún incumplimiento que pudo 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.
- No usaremos ni compartiremos su información de ninguna manera distinta a lo que se describe aquí, a menos que usted nos lo autorice por escrito. Si nos lo autoriza, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Cambios a los términos en este aviso

CalOptima se reserva el derecho de cambiar este aviso de privacidad y las formas en las que mantenemos segura su información de salud protegida. Si eso sucede, actualizaremos el aviso y le notificaremos. También publicaremos el aviso actualizado en nuestra página de Internet.

Cómo comunicarse con nosotros para ejercer sus derechos

Si desea ejercer alguno de los derechos de privacidad que se explican en este aviso, escríbanos a:

Privacy Officer

CalOptima
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-888-587-8088

O bien, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima al: **1-714-246-8500**

Línea gratuita: **1-888-587-8088**

Línea TTY: **1-800-735-2929**

Si cree que no protegimos su privacidad y desea presentar una queja o reclamación, puede escribir llamar a CalOptima a la dirección y al número de teléfono antes mencionados. También puede comunicarse a las agencias que se mencionan a continuación:

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 7th Street, 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

Ejerza sus derechos sin temor

CalOptima 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.

Aviso de no discriminación

La discriminación es contra la ley. CalOptima cumple con todas las leyes federales de derechos civiles. CalOptima no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género.

CalOptima brinda:

- Servicios y recursos gratuitos para las personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, tal como:
 - ✓ intérpretes de lenguaje de señas capacitados
 - ✓ material escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, tal como:
 - ✓ intérpretes capacitados
 - ✓ material escrito en otros idiomas

Si usted necesita recibir estos servicios, comuníquese con CalOptima 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 **1-800-735-2929**.

Cómo presentar una queja

Si considera que CalOptima no le proporcionó estos servicios o fue discriminado de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género, puede presentar una queja con CalOptima. Puede presentar su queja por teléfono, por escrito, en persona o electrónicamente:

- **Por teléfono:** comuníquese con CalOptima 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 **1-800-735-2929**.
- **Por escrito:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:
CalOptima Grievance and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **En persona:** visite el consultorio de su médico o la oficina de CalOptima y diga que quiere presentar una queja.
- **Electrónicamente:** visite la página de Internet de CalOptima's en www.caloptima.org.

Boletín de Avisos Anual 2019

Oficina de derechos civiles

También puede presentar una queja de la violación de sus derechos civiles con 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 el formulario de quejas en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

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

Language Assistance

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung ikaw ay nagsasalita sa wikang Tagalog, may mga serbisyo sa pananalita na makakatulong sa iyo na maari mong gamitin nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文 (Chinese)

注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**)。

Boletín de Avisos Anual 2019

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք **1-888-587-8088** (TTY (հեռատիպ) **1-800-735-2929**):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-587-8088** (телетайп: **1-800-735-2929**).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با شماره **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEBTOOM: Yog tias koj hais lus Hmoob, muaj cov kev pab txhais lus, pab dawb rau koj. Hu rau **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚਿ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل على رقم **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें : यदि आप हिन्दी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

ข้อควรคำนึง: ถ้าหากคุณพูดภาษาไทย, คุณสามารถใช้บริการความช่วยเหลือทางภาษา, โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ได้โดย, โทร **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណុចសំខាន់៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាក៏មានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າໄດ້. ໂທຫາ **1-888-587-8088** (TTY: **1-800-735-2929**).

Esta página se deja en blanco.

Esta página se deja en blanco.

Esta página se deja en blanco.



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

Boletín de Avisos Anual 2019

¡Mire adentro!

- Consejos después del horario laboral
- ¡Regístrese hoy mismo a nuestro portal para miembros!
Su conexión en línea a CalOptima.
- La línea de asesoría de enfermería
- Programas para el control de la salud
- Logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad
2018-2019
- Aviso de las prácticas de privacidad
- Derechos y responsabilidades del miembro
- Sus beneficios y cómo obtener atención médica