



OneCare
CalOptima Health

Orientación para miembros nuevos 2023

Nuestra misión

Atender la salud de los miembros con excelencia y dignidad, respetando el valor y las necesidades de cada persona.

Nuestra visión

Para 2027, buscamos eliminar las barreras de acceso a la atención médica para nuestros miembros, implementar autorizaciones de tratamiento en el mismo día y pagos de reclamos en tiempo real para nuestros proveedores, y evaluar anualmente los determinantes sociales de la salud de los miembros.

¿Qué es OneCare?

- OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, es un plan que cubre todos sus servicios de Medicare y coordina todos sus servicios de Medi-Cal.
- OneCare brinda la cobertura de sus beneficios de Medicare, Medi-Cal y farmacia.
- OneCare también brinda otros beneficios complementarios que no son cubiertos por Medicare.

¿Quién califica para OneCare?

- Los beneficiarios de Medicare y Medi-Cal quienes:
 - son elegibles para las Partes A, B y D de Medicare
 - son mayores de 21 años
 - tienen Medi-Cal completo (sin costo compartido)
 - viven en el condado de Orange

Servicios de OneCare

- Servicios para Miembros:
 - Le ayuda a tener acceso y entender sus beneficios.
 - Le ayuda a obtener sus medicamentos.
 - Le informa sobre los recursos comunitarios.
- Su médico general primario y plan de salud:
 - Brinda y coordina su atención de rutina y especializada.
 - Brinda administración de casos personal.
 - Solicita y autoriza los servicios o la atención especializada.



Tarjeta de identificación de OneCare



OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan,
CalOptima Health, A Public Agency

Member Name: <Cardholder Name>
Member ID: <Cardholder ID#>
Personal care coordinator Phone: <PCC Phone>

Health Network: <HN Name>
Health Network Phone: <HN Phone>

PCP Group/Name: <PCP Name>
PCP Phone: <PCP Phone>

H5433-001

RxBIN: 015574
RxPCN: ASPROD1
RxGroup: CAT04

If you have a life-threatening emergency, call 911 or go to the nearest emergency room. Contact your health network to find out how to access your health network's urgent care services.

Customer Service: 1-877-412-2734 **TTY:** 711
Behavioral Health: 1-855-877-3885
24-Hour Nurse Advice: 1-844-447-8441
Non-Medical Transportation: 1-866-612-1256
Vision Services: 1-800-877-7195
Medi-Cal Dental Program: 1-800-322-6384

Website: caloptima.org/OneCare

Send Claims to:
Medical: OneCare
PO Box 11065
Orange, CA 92856

Pharmacy: MedImpact Health Care Systems
PO Box 509108
San Diego, CA 92150-9108

¿Se le perdió su tarjeta?

Solicite otra en el Portal para miembros de
CalOptima Health en
www.caloptima.org

o

Llame a OneCare

Línea gratuita: **1-877-412-2734 (TTY 711)**

las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si pierde su elegibilidad de Medi-Cal

- Ya no será elegible con OneCare si pierde su elegibilidad de Medi-Cal o no cumple con su costo compartido de Medi-Cal.
- Si esto pasa, OneCare le enviará una carta informándole que terminará su inscripción en 6 meses a menos que recupere su elegibilidad de Medi-Cal.
 - Durante este plazo de 6 meses:
 - **no** tendrá beneficios de Medi-Cal
 - puede cancelar su membresía de OneCare de manera voluntaria
- Recibirá una última carta de cancelación de membresía en el quinto mes después de perder su elegibilidad de Medi-Cal que le explicará las opciones que tiene.

Su médico general primario

- Brinda atención médica para enfermedades, exámenes de rutina y cuidado preventivo, sin ningún copago.
- Solicita autorizaciones para equipo médico duradero (DME) como sillas de ruedas, andaderas y más.
- Solicita autorizaciones para artículos médicos como pañales, catéteres, cremas para el cuidado de la piel y más.



Su médico general primario (continuación)

- Debe programar su primera consulta con su médico general en un plazo de 90 días de ser miembro.
- Su médico general refiere y solicita autorizaciones para:
 - atención especializada
 - servicios especiales
 - medicamentos
- Llame a OneCare para cambiar de médico general o plan de salud.
- Puede cambiar de médico general o plan de salud cada mes.



Acceso en línea en www.caloptima.org



- En el sitio web de CalOptima Health puede encontrar lo que busca más fácilmente desde cualquier dispositivo.
- También cuenta con un portal para miembros seguro en línea para que pueda hacer lo siguiente:
 - 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.

Autorización previa

- Se requiere una autorización previa de su plan de salud o OneCare para ciertos servicios.
- Recibirá una respuesta para referencias de rutina en un plazo de 14 días naturales.
- Recibirá una respuesta para referencias urgentes en un plazo de 72 horas.

Medicamentos

- Use su Directorio de proveedores, verifique en línea o llame a Servicios para Miembros para localizar farmacias participantes.
- Muestre su tarjeta de identificación de OneCare en la farmacia.
- Copagos para los medicamentos recetados genéricos, de marca y renovación de recetas:
 - Paga un copago de \$0 hasta que el costo por medicamentos alcance \$4,660, después su copago es de:
 - \$0 por medicamentos genéricos;
 - \$0, \$4.30 o \$10.35 por medicamentos de marca.
 - Cuando su costo personal supere \$7,400, pagará un copago de \$0 para el resto del año natural.
 - La cantidad de copago depende en su nivel de costo compartido debido a bajos ingresos.
 - Solo 1 copago para un suministro de hasta 90 días para medicamentos recetados de mantenimiento.

Medicamentos (continuación)

- Autorización previa, terapia por etapas, límites de cantidad.
- En algunas circunstancias puede obtener un suministro temporal durante los primeros 90 días de ser miembro de OneCare.
- Medicamentos excluidos:
 - Medicamentos sin receta o algunos medicamentos de venta libre (over-the-counter, OTC).
 - Medicamentos usados para promover la fertilidad.
 - Medicamentos usados para propósitos cosméticos o para promover el crecimiento del cabello.

Artículos médicos

- Requiere una receta de su médico.
- Debe ser surtido por una farmacia o un distribuidor médico contratado con OneCare.
- Llame a Servicios para Miembros de OneCare para coordinar con su médico y farmacéutico o el distribuidor médico para obtener los artículos.



Servicios de salud del comportamiento

- Llame a Servicios de Salud del Comportamiento gratuitamente al **1-855-877-3885 (TTY 711)**.
 - Copago de \$0 por servicios de salud mental cubiertos por Medicare como paciente hospitalizado.
 - Copago de \$0 por servicios de salud mental cubiertos por Medicare como paciente ambulatorio.



Servicios de emergencia y cuidado urgente

- Si tiene una enfermedad o lesión de vida o muerte, o que pudiera provocar una incapacidad:
 - llame al 911 o vaya a la sala de emergencia **más cercana**;
 - asegure de mostrar su tarjeta de identificación de OneCare.
- Puede usar un centro de cuidado urgente para urgencias que no son de vida o muerte si su médico no está disponible.
 - Use un centro de cuidado urgente contratado con su plan de salud.
- Llame a la Línea de asesoría de enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
 - Llame al: **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).
 - Servicios de interpretación gratuitos disponibles.
 - Llame primero a su médico o plan de salud si necesita asesoría médica.

Servicios de emergencia y cuidado urgente (continuación)

- Use una farmacia de cadena para surtir sus medicamentos recetados si se encuentra fuera del condado de Orange y necesita surtir sus medicamentos.
- OneCare ofrece un reembolso de hasta \$100,000 por año si requiere atención de emergencia, cuidado urgente o transporte de emergencia fuera de los Estados Unidos.

Transporte médico no urgente

- Servicios disponibles de ambulancia y camioneta adaptada para sillas de ruedas para transporte a citas médicas.
- Disponible cuando su estado físico no le permite viajar en transporte público ordinario o privado.
- Llame a Servicios para Miembros de OneCare al menos 5 días antes de su cita programada para obtener este tipo de transporte.



Transporte no médico

- Transporte ilimitado a destinos aprobados por el plan para:
 - servicios médicos cubiertos necesarios
 - recoger medicamentos de la farmacia
 - recoger suministros médicos y otro equipo médico cubierto necesario
 - traslado de ida y vuelta al gimnasio ya que la afiliación al centro de acondicionamiento es un beneficio complementario disponible
- Línea gratuita: **1-866-612-1256 (TTY 711)**
 - Llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m. para programar el transporte.
 - Llame al menos 2 días hábiles antes de su cita para programar el transporte.

Salud y acondicionamiento físico

- El beneficio del programa de ejercicio y envejecimiento saludable es ofrecido sin ningún costo.
- Puede elegir cualquier gimnasio contratado y el programa de ejercicio en el hogar.
 - Red nacional con más de 14,000 centros que incluye los gimnasios 24 Hour Fitness, L.A. Fitness, Curves y Gold's Gym.
 - El programa de ejercicio en el hogar ofrece más de 30 opciones únicas que incluyen un paquete con conexión a un medidor de ejercicio Fitbit.
 - Puede obtener hasta 1 paquete para el hogar por año de beneficio.
- Maneras de inscribirse:
 - Visite www.silverandfit.com.
 - Llame a Silver&Fit gratuitamente al 1-877-427-4788 (TTY 711), de lunes a viernes, de 5 a. m. a 6 p. m.
- Hable con su médico antes de comenzar o cambiar su rutina de ejercicio.

Servicios de apoyo en el hogar: cuidado de acompañantes

- Los miembros son elegibles para recibir hasta 90 horas de servicios por año.
- Transporte: citas médicas, compras de comestibles y administración de medicamentos.
- Tareas domésticas: limpieza ligera, organización y lavandería.
- Compañerismo: conversación, juegos de mesa, lectura y lavandería.
- Orientación técnica: enseñar nuevas tecnologías, instalar dispositivos y telesalud.
- Ejercicio y actividad: caminar, andar en bicicleta y transporte al gimnasio.
- Asistencia a distancia: visitas virtuales que incluyen entrega de comestibles y medicamentos.

Asignación para artículos de venta libre (Over-the-Counter, OTC)

- Disponible sin costo a usted.
- \$80 de asignación de gastos por trimestre (cada 3 meses) para comprar productos y suministros.
- Debió haber recibido un catálogo de pedido por correo. Le da los detalles de los artículos que puede comprar con la asignación de gastos y cómo ordenarlos.
- Use este beneficio para ordenar artículos que no requieren receta médica, tal como medicamentos para los resfriados y la tos, vendajes y otros productos incluidos en el catálogo de pedido por correo.

Asignación para artículos de venta libre (OTC) (continuación)

- Los artículos son enviados directamente a su hogar.
- El beneficio es válido a partir del primer día de cada trimestre (enero, abril, julio y octubre).
- No se acumula ningún sueldo restante.
- Para hacer un pedido, llame al 1-855-299-5410 (TTY 711).

Beneficio de la visión complementario

- Los servicios de la visión se ofrecen a través del plan Vision Service Plan (VSP).
- Use su Directorio de proveedores o verifique en línea para localizar a optometristas participantes de VSP.
- O llame a VSP gratuitamente al 1-800-877-7195 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Identifíquese como miembro de OneCare.
- Un examen de rutina de los ojos cada año.
- Límite de \$250 para lentes de contacto o anteojos (marcos y lentes) cada año.

Servicios dentales a través del programa dental de Medi-Cal

- Llame al programa dental de Medi-Cal para obtener servicios dentales.
 - 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922) de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
 - <https://dental.dhcs.ca.gov/find-a-dentist/home>



Servicios de traducción e interpretación

- Los servicios de traducción e interpretación están disponibles para usted, sin ningún costo.
- Los documentos traducidos del plan están disponibles para usted, sin ningún costo.
- Los servicios de interpretación por teléfono y en persona están disponibles en todos los idiomas, incluido en lenguaje de señas americano.
 - Llame a su plan de salud al menos una semana antes de su cita médica para programar los servicios de interpretación en persona.

Si recibe una factura...

- Los miembros de OneCare NO son responsables por las facturas pendientes para los servicios cubiertos.
- Llame a OneCare para obtener ayuda si recibe una factura:
 - Línea gratuita: **1-877-412-2734** (TTY 711)
las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Cómo presentar una queja

Comuníquese con nosotros

Llame al:

1-877-412-2734 (TTY 711)
las 24 horas del día, los 7 días
de la semana

Escriba a:

CalOptima Health Grievance
and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Sitio web:

www.caloptima.org/OneCare

Cómo cambiar su información de contacto

Notifique de inmediato a las siguientes organizaciones:

- 1. Agencia de Servicios Sociales del condado de Orange:**
1-800-281-9799 (TTY 711)
de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- 2. Administración del Seguro Social:**
1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778)
de lunes a viernes, de 8 a. m. a 7 p. m.
- 3. OneCare:**
1-877-412-2734 (TTY 711)
las 24 horas del día, los 7 días de la semana



Línea de CalOptima Health para reportar fraude

- Es anónimo, no tiene que dar su nombre para reportar alguna actividad fraudulenta.
- Llame gratuitamente al **1-855-507-1805 (TTY 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Preguntas?

Descargo de responsabilidad

- OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, es una organización de Medicare Advantage con un contrato de Medicare. La inscripción en OneCare depende en la renovación del contrato. OneCare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Llame a Servicios para Miembros de OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Visítenos en www.caloptima.org/OneCare.
- Esta presentación no es una descripción completa de los beneficios. Llame a Servicios para Miembros de OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734 (TTY 711)** para obtener más información.
- ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services are available at no cost to you. Call **1-877-412-2734 (TTY 711)**.
- ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-877-412-2734 (TTY 711)**.



OneCare
CalOptima Health

Manténgase conectado con nosotros

www.caloptima.org

   @CalOptima