OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan)

Boletín de Avisos Anual 2019

Departamento de Servicios para Miembros de OneCare Connect

Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame gratuitamente al Departamento de Servicios para Miembros de OneCare Connect al **1-855-705-8823**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana, o visite nuestra oficina de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. en el 505 City Parkway West, Orange, CA 92868. Usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-800-735-2929**.

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 están disponibles en impresa grande y en otros formatos e idiomas. Llame al Departamento de Servicios para Miembros 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:

- 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 OneCare Connect

La Guía para Miembros de OneCare Connect más actualizada está disponible en nuestra página de Internet www.caloptima.org o al ser solicitada. Para obtener la guía por correo, llame al Departamento de Servicios para Miembros de OneCare Connect.

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.

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 OneCare (HMO SNP) y OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicaid-Medicare Plan) de CalOptima:

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

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 2 semanas 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

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])	Dentro de 20 días naturales de la consulta inicial para una afección específica
Seguimiento 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, OneCare (HMO SNP) o OneCare Connect, "Documentos para miembros", y después seleccione el enlace "Otros documentos importantes".

¡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.

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 de OneCare Connect. 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.

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 deben llamar gratuitamente al **1-800-735-2929**. ¡Esperamos ayudarle a mejorar su salud!

Nombre del programa
Programa de salud para adultos con asma
Programa de salud para el control de la insuficiencia cardiaca
Programa de salud para el control de la diabetes
Programa Bright Steps para una maternidad saludable

**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 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	▪ 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.**

Pedir que corrijamos sus registros de salud y de reclamaciones	▪ 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	▪ 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	▪ 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.

Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información	▪ 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	▪ 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	▪ 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	▪ 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.

Restricciones de pago por su cuenta	▪ 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:	▪ 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 *nunca* compartimos su información, a menos que nos dé su autorización por escrito:	▪ Notas de psicoterapia: 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	▪ 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.

Dirigir nuestra organización	▪ 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.**	***Por ejemplo:*** Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.
Pagar sus servicios de salud	▪ Podemos usar y divulgar su información de salud mientras paguemos sus servicios de salud.	***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.
Administrar su plan	▪ 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.	***Por ejemplo:*** El DHCS nos contrata para que proporcionemos un plan de salud, por lo cual le proporcionamos ciertos datos.

¿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	Podemos compartir su información de salud para ciertas situaciones, por ejemplo: ▪ 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

Cumplir la ley	▪ 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.
Responderemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajaremos con un examinador médico o un director funerario	▪ 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.
Atender solicitudes de indemnización para trabajadores, de la policía y otras solicitudes gubernamentales	Podemos usar o compartir su información de salud: ▪ 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
Responder a demandas y acciones judiciales	▪ Podemos compartir su información de salud en respuesta a alguna orden judicial o administrativa, o en respuesta a una orden judicial de comparecencia.
Cumplir leyes especiales	▪ 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.

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 o 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

OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. OneCare Connect no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

OneCare Connect:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - ✓ Intérpretes de lenguaje de señas capacitados
  - ✓ Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Proporciona 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 el Departamento de Servicios para Miembros de OneCare Connect al **1-855-705-8823**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-800-735-2929**. Si considera que OneCare Connect no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona:

Servicios para la Resolución de Quejas y Apelaciones
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
Número de teléfono: 1-714-246-8554
Número de la línea TTY: **1-800-735-2929**
Número de fax: 1-714-246-8562
Correo electrónico: grievancemailbox@caloptima.org

Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, Servicios para la Resolución de Quejas y Apelaciones está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TTY)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

OneCare Connect Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para ofrecer los beneficios de ambos programas a sus afiliados. OneCare Connect cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Por favor llame al Departamento de Servicios para Miembros al **1-855-705-8823**, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Usuarios de la línea TTY deben llamar al **1-800-735-2929**.

English: ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**).

Spanish: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**).

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 **1-855-705-8823**（TTY：**1-800-735-2929**).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**) 번으로 전화해 주십시오.

Farsi: توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد.باشماره **1-855-705-8823** (TTY: **1-800-735-2929**) تماس بگیرید.

Arabic: ملحوظة: إذا كنت تتحدث بلغة أخري غير الإنجليزية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل علي الرقم **1-855-705-8823** (الهاتف النصي/خط الاتصال لضعاف السمع TTY: **1-800-735-2929**).

OneCare Connect
CalOptima
A Public Agency
Better. Together.

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

Boletín de avisos anual 2019

¡Mire adentro!

→ ¡Regístrese hoy mismo a nuestro portal para miembros! Su conexión en línea a CalOptima

→ ¡Tome una parte activa en su salud!

→ La línea de asesoría de enfermería

→ Programas para el control de la salud

→ Logros y progreso del Programa de Mejoramiento de Calidad hacia las metas para el 2018 y 2019

→ Aviso de las prácticas de privacidad

→ Donación de órganos y tejidos

→ Aviso de no discriminación

PRI-040-165 S (11/19)