



Boletín de Avisos Anual 2023

Cómo comunicarse con CalOptima Health

Si tiene preguntas o necesita ayuda con sus servicios de atención médica, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Contamos con personal que habla su idioma. También puede visitar nuestra página de Internet www.caloptima.org.

Consejos después del horario laboral:

- Si necesita consejos médicos después del horario laboral, llame al consultorio de su médico general o al número de teléfono que está en la parte posterior de su tarjeta de seguro de plan de salud o de grupo médico.

Servicios médicos de emergencia:

- Llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencia más cercana si considera que realmente es una emergencia médica.

Obtenga información en otros idiomas o formatos

La información y los materiales de CalOptima Health están disponibles gratis en otros formatos, como letra grande, braille, datos en disco compacto CD o audio. Los materiales del plan están disponibles en inglés, español, vietnamita, persa, coreano, chino y árabe. Puede solicitar recibir los materiales en los idiomas o formatos disponibles por única vez o de manera permanente. Para hacer una solicitud, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m.

¿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 Health
- a la oficina de correo postal de los EE.UU. al **1-800-275-8777**

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

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

Sus beneficios y cómo obtener atención médica

CalOptima Health quiere que sepa cuáles son sus beneficios y cómo obtener atención médica incluyendo:

- Servicios cubiertos y excluidos
- Procedimientos farmacéuticos
- Pagos por servicios, tales como los copagos o lo que debe hacer si recibe una factura
- Servicios fuera del área de servicio y las restricciones de los beneficios
- Servicios multilingües sin costo
- Información sobre los médicos participantes y cómo programar citas con su médico general
- Atención de un especialista, servicios para el cuidado de la salud del comportamiento y servicios hospitalarios
- Atención después del horario laboral
- Servicios médicos de emergencia
- Cómo presentar una queja o apelación
- Nueva tecnología médica

Boletín de Avisos Anual 2023

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 a Servicios para Miembros de CalOptima Health para solicitar que le envíen por correo una copia de la Guía para miembros o un Directorio de proveedores.

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

Su médico general decidirá si necesita servicios médicos especializados. Llame a su plan de salud si tiene preguntas sobre las autorizaciones previas.

Puede obtener cuidado preventivo, cuidado prenatal básico, planificación familiar o servicios de emergencia sin la necesidad de una autorización previa. Las mujeres pueden acudir a cualquier especialista (tal como un obstetra/ginecólogo o partera certificada) dentro de su plan de salud para servicios de cuidado prenatal de rutina, exámenes de los senos, mamografías y pruebas de Papanicolaou sin una referencia o autorización previa. Puede comunicarse directamente con el especialista de la mujer para programar una cita.

Decisiones sobre su atención médica

Si necesita servicios médicos especiales, el Departamento de Administración de Utilización (Utilization Management o UM) trabajará con su médico para determinar si los servicios solicitados son apropiados. Estas decisiones son tomadas basadas en sus necesidades médicas, la cobertura de Medi-Cal y los criterios establecidos. Ni el personal de CalOptima Health ni su médico son remunerados si los servicios no son aprobados. Ni el personal de CalOptima Health ni su médico reciben incentivos económicos de las decisiones que toman sobre su atención médica.

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

Donación de órganos y tejidos

Los adultos pueden ayudar a salvar vidas si se convierten en donantes de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede ser un donante con el consentimiento por escrito de su padre, madre o tutor. Puede cambiar de opinión respecto a la decisión de ser un donante de órganos en cualquier momento. Para obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su médico general. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.

Información sobre el beneficio de medicamentos

Medicamentos recetados que cubre Medi-Cal Rx

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

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

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

Medi-Cal Rx podría rechazar una solicitud que no sea de emergencia. Si la rechazan, le enviarán una carta para darle el motivo. Le informarán cuáles son sus opciones.

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

Farmacias

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

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

Boletín de Avisos Anual 2023

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

Lista de autorización previa requerida para medicamentos administrados por un médico

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

Esta lista se puede encontrar en la sección de Miembros en www.caloptima.org en el sitio web de Beneficios de Medi-Cal, oprimiendo en Autorización previa. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health al **1-888-587-8088 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m., y solicitar que le enviemos la lista por correo.

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

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

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

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

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

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

Boletín de Avisos Anual 2023

Cómo obtener más información

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

CalOptima Health está aquí para ayudarle

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

Para presentar una queja o apelación sobre la utilización de servicios

Puede presentar una queja si no está satisfecho con la atención médica que recibe. Puede presentar una apelación sobre la utilización de servicios si su plan de salud o CalOptima Health no aprueba o paga, deja de ofrecer, cambia o retrasa un servicio, y no está de acuerdo con la decisión. Puede solicitar que CalOptima Health continúe ofreciendo el servicio mientras su apelación es procesada. Para hacer esto, llame a CalOptima Health dentro de 10 días naturales de haber recibido el aviso de parar o cambiar el servicio que ya está recibiendo. Para presentar una queja o apelación sobre la utilización de servicios, llame al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health. La Guía para Miembros de CalOptima Health contiene más información sobre su derecho para presentar quejas y apelaciones.

El personal de CalOptima Health está disponible si necesita ayuda para llenar el formulario para presentar una queja o apelación. Si habla otro idioma, puede solicitar un intérprete sin costo a usted para que le ayude a presentar su queja o apelación. Debe dar su consentimiento por escrito si desea que otra persona lo represente.

Para solicitar una Audiencia Estatal

Puede solicitar una Audiencia Estatal en cualquier momento si no está de acuerdo con la acción o decisión que tomó su plan de salud o CalOptima Health. Para hacer esto, llame al Departamento de Servicios Sociales (DSS) dentro de 120 días del aviso de acción o decisión. Durante esta audiencia, puede presentar sus inquietudes directamente al estado de California. Puede representarse a sí mismo u otra persona puede representarlo. El DSS puede ayudarle a obtener representación legal gratuita a través de un abogado llamado Legal Aid Lawyer en inglés.

Para solicitar una Audiencia Estatal, escriba a:

Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

o

Llame al **1-800-952-5253**.
Usuarios de la línea TTY
pueden llamar al **1-800-952-8349**.

Protegiendo a usted y al sistema de atención médica

¿Qué significa el fraude en la atención médica?

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

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

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

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

¿Qué significa HIPAA?

HIPAA son las siglas en inglés para la Health Insurance Portability and Accountability Act, la Ley de responsabilidad y portabilidad del seguro médico. Esta ley es un conjunto de normas que deben seguir los hospitales, seguros médicos y proveedores de atención médica. HIPAA le ayuda al personal garantizar que todos los registros médicos, facturas y las cuentas de los pacientes cumplan con estándares estrictos. CalOptima Health no mantiene los registros médicos de sus proveedores. Si le gustaría obtener copias de sus registros médicos, comuníquese con su proveedor o al consultorio de su médico general.

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

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

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

Boletín de Avisos Anual 2023

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

¿Necesita ayuda de un administrador de cuidado?

Si tiene problemas de salud difíciles de controlar, es posible que necesite la ayuda de un administrador de cuidado. Los administradores de cuidado son enfermeras registradas o trabajadores sociales que le ayudan a:

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

Su médico le puede ayudar a obtener los servicios de administración de cuidado, o puede llamar a su plan de salud o al Departamento de Servicios para Miembros de CalOptima Health.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de CalOptima Health:

- Ser tratado con respeto y dignidad, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan de salud y sus servicios, incluidos los servicios que cubre, los profesionales, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Recibir información escrita para el miembro totalmente traducida en su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de CalOptima Health.
- Poder elegir un médico general dentro de la red de CalOptima Health.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores en relación con su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.

Boletín de Avisos Anual 2023

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

Boletín de Avisos Anual 2023

Sus responsabilidades

Los miembros de CalOptima Health tienen las siguientes responsabilidades:

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

Boletín de Avisos Anual 2023

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

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

CalOptima Health brinda lo siguiente:

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

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**. Podemos proporcionar este documento en braille, letra grande, cinta de audio o formato electrónico al ser solicitado. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

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

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

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

- **Por teléfono:** comuníquese con CalOptima Health al **1-714-246-8500** o gratuitamente al **1-888-587-8088**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:30 p. m. O, si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY al **711**.
- **Por escrito:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:
CalOptima Health Grievance and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Boletín de Avisos Anual 2023

- **En persona:** visite el consultorio de su médico o la oficina de CalOptima Health y diga que quiere presentar una queja.
- **Electrónicamente:** visite la página web de CalOptima Health en www.caloptima.org.

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

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

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

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

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

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

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

Si considera que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** llame al **1-800-368-1019**. Si no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY/TDD al **1-800-537-7697**.
- **Por escrito:** llene el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

Puede localizar los formularios de quejas en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

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

Boletín de Avisos Anual 2023

TAGLINES

English Tagline

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

الشعار بالعربية (Arabic)

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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

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

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

हिंदी टैगलाइनी (Hindi)

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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

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

Boletín de Avisos Anual 2023

日本語表記 (Japanese)

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

한국어 태그라인 (Korean)

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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

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

Mien Tagline (Mien)

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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

Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

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

Boletín de Avisos Anual 2023

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

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

Примітка українською (Ukrainian)

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

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

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



CalOptima Health, A Public Agency

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

