2027



Resumen de Beneficios 2027

CalOptima Health OneCare Complete

(HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan

H5433_27MM002TS_M

OneCare
CalOptima Health

Resumen de beneficios 2027 de CalOptima Health OneCare Complete (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por CalOptima Health OneCare Complete (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan. Incluye respuestas a preguntas comunes, información de contacto importante, un resumen general de los beneficios y servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como miembro de CalOptima Health OneCare Complete. Los términos importantes y sus definiciones aparecen por orden alfabético en el último capítulo de la *Guía para miembros*.

Índice de contenido

A. Descargos de responsabilidad 2

B. Preguntas más comunes 10

C. Lista de servicios cubiertos 15

D. Beneficios cubiertos fuera de CalOptima Health OneCare Complete 36

E. Servicios que no cubren CalOptima Health OneCare Complete, Medicare ni Medi-Cal 38

F. Sus derechos como miembro del plan 39

G. ¿Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado? 42

H. ¿Qué hacer si sospecha que se cometió un fraude? 43

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por CalOptima Health OneCare Complete del 1.º de enero al 31 de diciembre de 2027. Esto es solo un resumen. Consulte la *Guía para miembros* para ver la lista completa de beneficios. Puede localizar una versión actualizada de la *Guía para miembros* en nuestro sitio web **www.caloptima.org/OneCare**. También puede llamar a Servicios para Miembros al **1-877-412-2734** (TTY **711**) para pedir que se le envíe una *Guía para miembros* por correo. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). Los mensajes que se reciben en días festivos o fuera de nuestro horario de atención se atenderán dentro de 1 día hábil.

- CalOptima Health OneCare (HMO D-SNP), a Medicare Medi-Cal Plan, es una organización de Medicare Advantage con contratos de Medicare y Medi-Cal. La inscripción en CalOptima Health OneCare depende de la renovación de los contratos. Llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare gratuitamente al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).
- SSBCI es un beneficio complementario especial para personas con enfermedades crónicas (Special Supplemental Benefit for the Chronically Ill, SSBCI). Para calificar, usted debe tener una enfermedad crónica que cumpla con los requisitos, como una enfermedad del corazón, diabetes, cáncer, enfermedad pulmonar o demencia. No todos los miembros con una enfermedad crónica calificarán. Para ver la lista completa de enfermedades crónicas u obtener más información sobre otros requisitos de elegibilidad necesarios para calificar para los beneficios de SSBCI, consulte el **Capítulo 4** de la *Guía para Miembros* de CalOptima Health OneCare Complete.
- Para obtener más información sobre Medicare, consulte el manual Medicare y Usted. Contiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare y respuestas a las preguntas más comunes sobre Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (es.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de la línea TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información sobre Medi-Cal, consulte el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Healthcare Services, DHCS) de California (www.dhcs.ca.gov) o comuníquese con la Oficina del Ombudsman (defensor del beneficiario) de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. También puede llamar al Ombudsman especial para personas que tienen tanto Medicare como Medi-Cal, al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.



Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Aviso de disponibilidad de servicios de ayuda lingüística
y dispositivos y servicios auxiliares

English

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-877-412-2734** (TTY **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-877-412-2734** (TTY **711**). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-877-412-2734** (TTY **711**). توفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1-877-412-2734** (TTY **711**). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-877-412-2734** (TTY **711**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-877-412-2734** (TTY **711**): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-877-412-2734** (TTY **711**) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-877-412-2734** (TTY **711**) ។ សេវាកម្ម ទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

简体中文 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-877-412-2734** (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 **1-877-412-2734** (TTY **711**)。这些服务都是免费的。

繁體中文 (Traditional Chinese)

注意: 如果您需要以您的語言獲得幫助，請致電 **1-877-412-2734** (TTY **711**)。為殘障人士也提供幫助和服務，例如盲文和大字體的文件。致電 **1-877-412-2734** (TTY **711**)。這些服務是免費的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-877-412-2734** (TTY **711**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-877-412-2734** (TTY **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

ગુજરાતી (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો તમને તમારી ભાષામાં મદદની જરૂર હોય તો આ નંબર પર કૉલ કરો: **1-877-412-2734** (TTY **711**). વિકલાંગ લોકો માટે સહાય અને સેવાઓ, જેમ કે બ્રેઇલ અને મોટી પ્રિન્ટમાં પણ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે. કૉલ કરો: **1-877-412-2734** (TTY **711**). આ સેવા વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-877-412-2734** (TTY **711**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-877-412-2734** (TTY **711**) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-877-412-2734** (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 **1-877-412-2734** (TTY **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-877-412-2734** (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。**1-877-412-2734** (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 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-877-412-2734** (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-877-412-2734** (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-877-412-2734** (TTY **711**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-877-412-2734** (TTY **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-877-412-2734** (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 nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-877-412-2734** (TTY **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisar de ajuda no seu idioma, ligue para **1-877-412-2734** (TTY **711**). Serviços e auxílio para pessoas com incapacidades, como documentos em braile ou impressos com letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-877-412-2734** (TTY **711**). Esses serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਓਿ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਿਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-877-412-2734** (TTY **711**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਵਿੇਂ ਕਾਂ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ| ਕਾਲ ਕਰੋ **1-877-412-2734** (TTY **711**) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ|

Română (Romanian)

ATENȚIE: În cazul în care aveți nevoie de ajutor în limba dvs., sunați la **1-877-412-2734** (TTY **711**). Sunt disponibile, de asemenea, ajutoare și servicii pentru persoanele cu dizabilități, precum documente în limbaj Braille și cu caractere mărite. Sunați la **1-877-412-2734** (TTY **711**). Aceste servicii sunt gratuite.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-877-412-2734** (линия TTY **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-877-412-2734** (линия TTY **711**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-877-412-2734** (TTY **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-877-412-2734** (TTY **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-877-412-2734** (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 **1-877-412-2734** (TTY **711**). Libre ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-877-412-2734** (TTY **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-877-412-2734** (TTY **711**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Türkçe Etiket (Turkish)

DIKKAT: Kendi dilinizde yardıma ihtiyacınız varsa **1-877-412-2734** (TTY **711**) numaralı telefonu arayın. Braille alfabesi ve büyük harflerle yazılmış belgeler gibi engellilere yönelik yardım ve hizmetler de mevcuttur. Call: **1-877-412-2734** (TTY **711**). Bu hizmetler ücretsizdir.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-877-412-2734** (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 **1-877-412-2734** (TTY **711**). Ці послуги безкоштовні.

اردو ٹیگ لائن (Urdu)

توجہ: اگر آپکو اپنی زبان میں مدد کی ضرورت ہے توکال کریں
1-877-412-2734 (TTY **711**). معذور افراد کے لئے امداد اور خدمات ،
جیسے بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ کال
1-877-412-2734 (TTY **711**). یہ خدمات مفت ہیں۔

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-877-412-2734** (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 **1-877-412-2734** (TTY **711**). Các dịch vụ này đều miễn phí.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

- Este documento está disponible de forma gratuita en inglés, español, vietnamita, persa, coreano, chino, árabe y ruso.
- Puede obtener este Resumen de beneficios gratis en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al **1-877-412-2734** (TTY **711**).
  - También puede solicitar recibir los materiales en otros idiomas y/o en formatos alternativos de manera permanente.
  - Para hacer una solicitud permanente de materiales en un idioma principal o en un formato alternativo, llame al número de Servicios para Miembros que se encuentra al pie de la página o visite nuestro portal seguro para miembros en línea en https://member.caloptima.org/#/user/login.
  - Su solicitud permanente será almacenada en nuestro sistema para correspondencia y comunicados futuros.
  - Para cancelar o cambiar su solicitud permanente, llame al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). Los mensajes que se reciben en días festivos o fuera de nuestro horario de atención se atenderán dentro de 1 día hábil. La llamada es gratuita.

B. Preguntas más comunes

La siguiente tabla detalla las preguntas más comunes.

Preguntas más comunes	Respuestas
¿Qué es un plan Medi-Medi?	Un plan Medi-Medi es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para brindar beneficios de ambos programas a los miembros. Es para personas mayores de 21 años. Un plan Medi-Medi es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyo a largo plazo (Long-term Services and Supports, LTSS) y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención personal para ayudarle a administrar todos sus proveedores, servicios y necesidades de apoyo. Todos trabajan juntos para brindarle la atención que necesita.
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal en CalOptima Health OneCare Complete que obtengo ahora?	Recibirá la mayoría de los beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente de CalOptima Health OneCare Complete. Trabajará con un equipo de proveedores que le ayudará a determinar qué servicios se adaptarán mejor a sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y equipo de atención médica. También puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal o del condado, como Servicios de apoyo en el hogar (In-Home Supportive Services, IHSS), servicios especializados de salud mental y trastornos por consumo de sustancias, o servicios del centro regional. Cuando se inscriba en CalOptima Health OneCare Complete, usted y su equipo de atención médica trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención para abordar sus necesidades de salud y apoyo, reflejando sus preferencias y objetivos personales. Si está tomando algún medicamento de la Parte D de Medicare que CalOptima Health OneCare Complete normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal y le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento u obtener una excepción para que CalOptima Health OneCare Complete cubra su medicamento si es medicamente necesario. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros a los números que figuran al pie de la página.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Preguntas más comunes	Respuestas
¿Puedo acudir a los mismos médicos que uso actualmente?	A menudo, sí puede. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con CalOptima Health OneCare Complete y tienen un contrato con nosotros, puede seguir acudiendo a ellos. ● Los proveedores que tienen un acuerdo con nosotros están "dentro de la red". Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y brindan servicios que nuestro plan cubre. **Debe acudir a los proveedores de la red de CalOptima Health OneCare Complete.** Si acude a proveedores o usa farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague por estos servicios o medicamentos. ● Si necesita atención urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, puede acudir a proveedores fuera del plan de CalOptima Health OneCare Complete. ● Si actualmente está bajo tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de CalOptima Health OneCare Complete, o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de CalOptima Health OneCare Complete, llame a Servicios para Miembros para saber cómo seguir en contacto con ese proveedor y solicitar la continuidad de la atención. Para saber si sus médicos están en la red del plan, llame a Servicios para Miembros a los números que figuran al pie de la página o consulte el *Directorio de proveedores y farmacias* de CalOptima Health OneCare Complete en el sitio web del plan en **www.caloptima.org/OneCare**. Si CalOptima Health OneCare Complete es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades.
¿Qué es un coordinador de atención personal de CalOptima Health OneCare Complete?	Un coordinador de atención personal de CalOptima Health OneCare Complete es la persona principal con la que debe comunicarse. Esta persona ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que obtenga lo que necesita.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Preguntas más comunes	Respuestas
¿Qué son los servicios y apoyo a largo plazo (LTSS)?	Los LTSS son una ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar alimentos y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero podrían brindarse en un hogar para personas mayores u hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia puede administrar estos servicios y su coordinador de atención personal o equipo de atención médica trabajará con esa agencia.
¿Qué es un Programa de servicios múltiples para personas mayores (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)?	Un MSSP proporciona coordinación de atención médica continua con proveedores médicos más allá de lo que su plan de salud ya brinda, y puede conectarlo con otros servicios y recursos comunitarios necesarios. Este programa le ayuda a obtener servicios que le ayudan a vivir de manera independiente en su hogar.
¿Qué sucede si necesito un servicio, pero nadie en la red de CalOptima Health OneCare Complete puede proporcionarlo?	La mayoría de los servicios serán brindados por nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no se puede brindar dentro de nuestra red, CalOptima Health OneCare Complete pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible CalOptima Health OneCare Complete?	El área de servicio de este plan incluye: el condado de Orange, California. Debe vivir en esta área para formar parte del plan.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Preguntas más comunes	Respuestas
¿Qué es una autorización previa?	Una autorización previa significa una aprobación de CalOptima Health OneCare Complete para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que, por lo general, no están cubiertos por nuestra red antes de recibir los servicios. Es posible que CalOptima Health OneCare Complete no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa. **Si necesita atención urgente o de emergencia, o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener una autorización previa primero**. CalOptima Health OneCare Complete puede darle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren obtener una autorización previa de CalOptima Health OneCare Complete antes de que se brinde el servicio. Si tiene dudas si los servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos que necesita requieren autorización previa, llame a Servicios para Miembros a los números que figuran al pie de la página para recibir ayuda.
¿Qué es una referencia?	Una referencia significa que su proveedor de atención primaria, conocido como su médico general, debe darle su aprobación para acudir a alguien que no sea su médico general. Una referencia es diferente de una autorización previa. Si no obtiene una referencia de su médico general, es posible que CalOptima Health OneCare Complete no cubra los servicios. CalOptima Health OneCare Complete puede darle una lista de servicios que requieren una referencia de su médico general antes de que se brinde el servicio. Consulte la *Guía para miembros* para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener una referencia de su médico general.
¿Pago un monto mensual (también llamada prima) bajo CalOptima Health OneCare Complete?	No. Debido a que tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de atención médica.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Preguntas más comunes	Respuestas
¿Pago un deducible como miembro de CalOptima Health OneCare Complete?	No. No paga deducibles en CalOptima Health OneCare Complete.
¿Cuál es el monto máximo directo de bolsillo que pagaré por los servicios médicos como miembro de CalOptima Health OneCare Complete?	No hay ningún costo compartido para los servicios médicos en CalOptima Health OneCare Complete, por lo que los gastos directos de su bolsillo anuales serán de $0.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla ofrece un breve resumen de los servicios que puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Estadía en el hospital	$0	Su cobertura incluye hasta 90 días de hospitalización como paciente internado. También tiene cobertura para 60 “días de reserva de por vida”. Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Atención médica o quirúrgica	$0	Brindada como parte de la hospitalización. Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios, incluida la observación	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Servicios en un centro de cirugía ambulatoria (Ambulatory surgical center, ASC)	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Quiere consultar a un médico	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	$0	Debe obtener su atención de médicos, especialistas y hospitales de la red. Pueden aplicar las reglas de autorización.
	Consultas con un especialista	$0	Debe obtener su atención de médicos, especialistas y hospitales de la red. Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Consultas de bienestar, como un examen físico	$0	Su cobertura incluye un examen físico y una consulta anual de bienestar, cada año.
	Atención médica para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe y pruebas de detección del cáncer	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Consulta de prevención "Bienvenido a Medicare" (una sola vez)	$0	Su cobertura incluye una sola consulta.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita atención de emergencia	Servicios en la sala de emergencias	$0	Los servicios en la sala de emergencias están cubiertos fuera de la red y sin autorización previa. También tiene cobertura de cuidado urgente y de emergencia fuera de los Estados Unidos. Se le pueden reembolsar hasta $100,000 al año.
	Cuidado urgente	$0	Los servicios de cuidado urgente están cubiertos fuera de la red y sin autorización previa. También tiene cobertura de cuidado urgente y de emergencia fuera de los Estados Unidos. Se le puede reembolsar hasta $100,000 al año.
Necesita exámenes médicos	Servicios de radiología de diagnóstico (por ejemplo, radiografías u otros servicios de imágenes, como tomografías computarizadas o imágenes por resonancia magnética)	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita servicios auditivos y de audición	Exámenes auditivos	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Aparatos auditivos	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia. Tiene una asignación de gastos de $500 para aparatos auditivos. Medi-Cal puede cubrir hasta $1,510 adicionales.
Necesita cuidado dental (continúa en la página siguiente)	Revisiones dentales y cuidado preventivo	$0	Tiene cobertura para los siguientes servicios y procedimientos dentales: • Exámenes bucales (1 evaluación bucal limitada y 1 examen preventivo), 2 por año • Limpiezas, 1 por año Nuestro plan trabaja con Liberty Dental para ofrecerle sus beneficios dentales. Es posible que apliquen exclusiones y limitaciones de los beneficios. Puede haber excepciones si son médicamente necesarias. Para obtener más información o encontrar un dentista, llame a Liberty Dental al 1-888-704-9838 (TTY 711). También tiene cobertura para los servicios y procedimientos dentales cubiertos por Medi-Cal. Puede encontrar más información sobre los beneficios dentales de Medi-Cal y los proveedores en el sitio web de SmileCalifornia.org.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita cuidado dental (continúa de la página anterior)	Cuidado dental de restauración y de emergencia	$0	Tiene cobertura para los siguientes servicios y procedimientos dentales: ● servicios de restauración ● prótesis dentales (fijas y removibles) ● servicios generales complementarios Nuestro plan trabaja con Liberty Dental para ofrecerle sus beneficios dentales. Es posible que apliquen exclusiones y limitaciones de los beneficios. Puede haber excepciones si son médicamente necesarias. Para obtener más información o encontrar un dentista, llame a Liberty Dental al 1-888-704-9838 (TTY 711). Pueden aplicar las reglas de autorización. También tiene cobertura para los servicios y procedimientos dentales cubiertos por Medi-Cal. Puede encontrar más información sobre los beneficios dentales de Medi-Cal y los proveedores en el sitio web de SmileCalifornia.org.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita cuidado de la visión	Exámenes de la vista	$0	**Exámenes de la vista médicamente necesarios** para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos (incluida la prueba anual de detección de glaucoma). Hasta **1 examen de rutina de la vista complementario** por año.
	Anteojos o lentes de contacto	$0	Médicamente necesario Un (1) par de anteojos cubiertos por Medicare (marcos y lentes) o lentes de contacto tras la cirugía de cataratas. Complementario Hasta $500 para anteojos (marcos y lentes), lentes de contacto y reparaciones cada dos años.
	Otros servicios para el cuidado de la vista	$0	

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita servicios de salud mental (continúa en la página siguiente)	Servicios de salud mental	$0	Tiene cobertura para los siguientes servicios: ● Tratamiento ambulatorio (que incluye, entro otros, psicoterapia, manejo de medicamentos, servicios del Programa ambulatorio intensivo (Intensive Outpatient Program, IOP) y del Programa de hospitalización parcial (Partial Hospitalization Program, PHP) con un profesional de salud mental o del comportamiento. ● Consulta psiquiátrica. Si tiene alguna pregunta sobre la salud mental o del comportamiento, llame a la Línea de Salud del Comportamiento de CalOptima Health al **1-855-877-3885** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Tiene a su disposición más servicios especializados de salud mental a través del Plan de salud del comportamiento del condado de Orange. Para tener acceso a estos servicios, puede llamar al 1-800-723-8641, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Pueden aplicar las reglas de autorización.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita servicios de salud mental (continúa de la página anterior)	Atención para pacientes hospitalizados y ambulatorios y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental	$0	Su cobertura incluye hasta 90 días de hospitalización como paciente internado. También tiene cobertura para 60 días de reserva de por vida (Lifetime Reserve, LTR), que no se pueden renovar, para cubrir la atención psiquiátrica como paciente internado después de 90 días consecutivos. Su cobertura incluye hasta 190 días de atención psiquiátrica como paciente internado en su vida. Si tiene alguna pregunta sobre la salud mental o del comportamiento, llame a la Línea de Salud del Comportamiento de CalOptima Health. Tiene a su disposición más servicios especializados de salud mental a través del Plan de salud del comportamiento del condado de Orange. Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita servicios para tratar trastornos por consumo de sustancias	Servicios para trastornos por consumo de sustancias	$0	Los servicios para trastornos por consumo de sustancias incluyen: ● Servicios del Programa de detección, evaluación, intervención breve y referencia para tratamiento (Screening, Assessment, Brief Intervention and Referral to Treatment, SABIRT) ● Servicios del Programa de tratamiento de opioides (Opioid Treatment Program, OTP) Si tiene preguntas sobre la salud mental o del comportamiento, y los servicios para trastornos por consumo de sustancias, llame a la Línea de Salud del Comportamiento de CalOptima Health. Es posible que tenga a su disposición más servicios para trastornos por consumo de sustancias a través del Sistema organizado de prestación de servicios de Drug Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS). Pueden aplicar las reglas de autorización.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarle	Atención de enfermería especializada	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Atención en un hogar para personas mayores	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
Necesita terapia después de un derrame cerebral o accidente cerebro-vascular	Terapia ocupacional, física o del habla	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
Necesita ayuda para llegar a los servicios de atención médica (continúa en la página siguiente)	Servicios de ambulancia	$0	Su cobertura incluye transporte de emergencia ilimitado. Para el transporte en ambulancia que no sea de emergencia, pueden aplicar las reglas de autorización.
	Transporte de emergencia	$0	

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para llegar a los servicios de atención médica (continúa de la página anterior)	Transporte para acudir a citas y servicios médicos	$0	Su cobertura incluye transporte ilimitado de ida y vuelta a lugares aprobados por el plan para recibir servicios médicamente necesarios, como: ● citas médicas ● recoger medicamentos recetados y suministros médicos ● citas de terapia Si califica para SSBCI, también tiene cobertura para transporte no médico. Incluye 300 viajes sencillos hacia y desde el supermercado y el gimnasio. Los viajes están limitados a un radio de 10 millas. (Consulte el descargo de responsabilidad en la página 2). Programe su transporte con al menos dos (2) días hábiles de anticipación llamando a la línea de transporte de CalOptima Health OneCare al **1-866-612-1256** (TTY **711**).

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección	Medicamentos de la Parte B de Medicare	$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos administrados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos utilizados con ciertos equipos médicos. Consulte la *Guía para miembros* para obtener más información sobre estos medicamentos. Pueden aplicar las reglas de autorización.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare Nivel 1: medicamentos genéricos y de marca	$0 por un suministro para 30 días.	Pueden existir limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la *Lista de medicamentos cubiertos* de CalOptima Health OneCare Complete *(Lista de medicamentos)* para obtener más información. Algunos medicamentos de mantenimiento están disponibles en un suministro para 100 días en las farmacias comerciales de la red de nuestro plan o a través del servicio de pedidos por correo.
	Medicamentos de venta libre (Over-the-counter, OTC)	$0	Pueden existir limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la *Lista de medicamentos cubiertos* de CalOptima Health OneCare Complete *(Lista de medicamentos)* para obtener más información.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesi-dades médicas especiales	Servicios de rehabilitación	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Equipo médico para la atención domiciliaria	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Servicios de diálisis	$0	Pueden aplicar las reglas de referencia.
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podología	$0	
	Servicios ortopédicos	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita equipo médico duradero (DME) **Aviso: Esta no es una lista completa de DME cubierto. Para obtener una lista completa, llame a Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 de la *Guía para miembros.***	Sillas de ruedas, muletas y andadores	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización.
	Nebulizadores	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización.
	Equipos y suministros de oxígeno	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continúa en la página siguiente)	Servicios de salud en el hogar	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Servicios para el hogar, como limpieza o tareas domésticas, o modificaciones en el hogar, como barras de apoyo	$0	Los Servicios de apoyo en el hogar (In-Home Support Services, IHSS) están disponibles a través de la Agencia de Servicios Sociales del Condado de Orange. Los servicios pueden incluir: • limpieza ligera del hogar • preparación de comidas • ayuda para bañarse y vestirse • compra de alimentos • modificaciones en el hogar Para obtener más información, llame al 1-714-825-3000. También podría calificar para recibir servicios a través del programa de Apoyos comunitarios, como servicios de cuidado personal, ayuda en el hogar, comidas médicamente personalizadas y modificaciones en el hogar. Para obtener más información sobre los servicios del programa de Apoyos comunitarios, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Necesita ayuda para vivir en su hogar (continúa de la página anterior)	Salud diurna para adultos, Servicios para adultos en la comunidad (Community Based Adult Services, CBAS) u otros servicios de apoyo	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia. Para obtener información sobre cómo calificar para CBAS, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete.
	Servicios de habilitación diurna	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete.
	Servicios para ayudarle a vivir independiente (servicios de atención médica en el hogar o servicios de asistente de atención personal)	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete.
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Servicios quiroprácticos	$0	Los servicios quiroprácticos médicamente necesarios están disponibles para tratar la subluxación de la columna vertebral. Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Suministros y servicios para la diabetes	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior y en la página siguiente)	Tarjeta Flex de OneCare: • artículos de venta libre (OTC) Si califica para SSBCI: • alimentos saludables, frutas y verduras frescas (Consulte el descargo de responsabilidad en la página 2)	$0	Tiene una asignación de gastos de $170 por trimestre para comprar artículos de salud y bienestar de venta libre (OTC) aprobados, como medicamentos para el resfriado y la tos, vitaminas, analgésicos, suplementos herbales, vendas y más. Algunos miembros con ciertas enfermedades crónicas pueden calificar para usar la asignación de gastos de $170 de la tarjeta Flex para comprar: • alimentos saludables, frutas y verduras frescas Los artículos de venta libre y los alimentos saludables, frutas y verduras frescas pueden comprarse en las tiendas participantes, por Internet o mediante el catálogo de pedidos por correo. Los fondos que no se utilicen no se acumulan para el siguiente trimestre.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior y en la página siguiente)	Beneficio de acondicionamiento físico	$0	Se ofrece a través del proveedor One Pass: • Acceso a una red nacional de gimnasios, centros locales de la YMCA y clases de acondicionamiento físico en línea. • Recibe un kit de acondicionamiento físico para el hogar por año
	Programas de educación para la salud y el bienestar	$0	• clases de educación sobre la salud; • clases de educación nutricional; • clases para dejar de fumar y consumir productos de tabaco; y • línea directa de servicios de enfermería
	Servicios de apoyo en el hogar: atención de acompañamiento	$0	Su cobertura incluye hasta 90 horas de servicios por año, que incluyen apoyo para las actividades diarias, limpieza ligera del hogar, preparación de comidas y compra de alimentos. Los miembros deben usar el proveedor contratado por CalOptima Health, Papa. Para programar este servicio, llame a Papa al **1-833-200-6889**.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior y en la página siguiente)	Apoyos comunitarios	$0	
	Ayuda con la tecnología	$0	Disponible en persona y por teléfono para ayudarle a coordinar su atención médica.
	Servicios protésicos	$0	• dispositivos protésicos • suministros médicos relacionados Pueden aplicar las reglas de autorización.
	Radioterapia	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización.
	Servicios para ayudar a controlar su enfermedad	$0	Pueden aplicar las reglas de autorización y referencia.
	Administración de la Atención Integrada de California (California Integrated Care Management, CICM)	$0	El Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) ha identificado poblaciones específicas que califican para el programa de Administración de la Atención Integrada de (CICM). • Adultos sin vivienda. • Adultos con riesgo de hospitalización prevenible o de uso de sala de emergencias.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior y en la página siguiente)	Administración de la Atención Integrada de California (California Integrated Care Management, CICM)	$0	• Adultos con problemas graves de salud mental y/o con necesidades por trastornos por consumo de sustancias (Substance Use Disorder, SUD). • Adultos que se reintegran a la comunidad después de salir de la cárcel o prisión. • Adultos que viven en la comunidad y en riesgo de requerir atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC) o institucionalización. • Personas que viven en centros de enfermería y están por reintegrarse a la comunidad. • Adultas embarazadas o en postparto que enfrentan desigualdades raciales y étnicas, según datos de salud pública de California sobre la morbilidad y mortalidad materna (equidad en el nacimiento). • Adultos con necesidades documentadas por demencia.

Necesidad o problema de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos por proveedores de la red	Información sobre las limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre los beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior)	Administración de la Atención Integrada de California (California Integrated Care Management, CICM)	$0	CICM es un nivel de administración de casos en el que el miembro debe aceptar participar. Para obtener información sobre cómo inscribirse, llame a Servicios para Miembros de OneCare Complete al **1-877-412-2734**, de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).

El resumen de beneficios anterior se brinda solo con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, consulte la *Guía para miembros* de CalOptima Health OneCare Complete. Si no tiene una *Guía para miembros*, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete a los números que figuran al pie de la página para solicitar una.
Si tiene alguna pregunta, también puede llamar a Servicios para Miembros o visitar **www.caloptima.org/OneCare**.

D. Beneficios cubiertos fuera de CalOptima Health OneCare Complete

Hay algunos servicios que puede obtener que no están cubiertos por CalOptima Health OneCare Complete, pero están cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros a los números que figuran al pie de la página para obtener más información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
Acupuntura Pagamos hasta dos servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios en cualquier mes calendario, o más a menudo si son médicamente necesarios. También pagamos hasta 12 consultas de acupuntura en 90 días si tiene dolor lumbar crónico, definido como: ● que dura 12 semanas o más; ● no específico (que no tiene una causa sistémica que pueda identificarse, como que no esté asociado con una enfermedad metastásica, inflamatoria o infecciosa); ● no asociado con cirugía; y ● no asociado con el embarazo. Además, pagamos ocho sesiones adicionales de acupuntura para el dolor lumbar crónico si muestra mejoría. No puede recibir más de 20 tratamientos de acupuntura para el dolor lumbar crónico cada año. Los tratamientos de acupuntura deben suspenderse si no mejora o si empeora.	$0

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
Exención de vida asistida	Para obtener información sobre el costo, visite https://www.dhcs.ca.gov/services/ltc/Pages/AssistedLivingWaiver.aspx.
Ciertos servicios dentales Para los servicios dentales de pago por servicio de Medi-Cal, llame a Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 o visite el sitio web smilecalifornia.org o sonriecalifornia.org.	$0
Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de CalOptima Health OneCare Complete	$0 Consulte la **Sección 4**, del **Capítulo 4** de la *Guía para miembros* para obtener más información sobre lo que pagamos mientras recibe servicios de cuidados de paliativos.
Apoyos comunitarios (navegación de vivienda, comidas médicamente personalizadas, modificaciones en el hogar, y más)	$0
Programa de Servicios de apoyo en el hogar (IHSS)	$0.
Rehabilitación psicosocial	$0
Servicios del Centro Regional	Para obtener información sobre el costo, comuníquese con el Centro Regional del condado de Orange al 1-714-796-5100.
Administración de casos específicos	

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

E. Servicios que no cubren CalOptima Health OneCare Complete, Medicare ni Medi-Cal

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros a los números que figuran al pie de la página para conocer otros servicios excluidos.

Servicios que no cubren ni CalOptima Health OneCare Complete, Medicare ni Medi-Cal	
Una habitación privada en un hospital, salvo cuando sea médicamente necesario.	Medicamentos recibidos fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
Cirugía cosmética u otro trabajo cosmético, a menos que sea necesario debido a una lesión por accidente.	Procedimientos o servicios de mejoramiento optativos o voluntarios (que incluyen pérdida de peso, crecimiento del cabello, rendimiento sexual, rendimiento atlético, fines estéticos, antienvejecimiento y rendimiento mental), salvo cuando sea médicamente necesario.
Medicamentos, artículos y tratamientos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que Medicare, un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o nuestro plan los cubra.	Zapatos ortopédicos, a menos que los zapatos sean parte de un aparato ortopédico para la pierna y estén incluidos en el costo del aparato ortopédico, o que los zapatos sean para una persona con pie diabético.
Tarifas cobradas por sus parientes inmediatos o miembros de su hogar.	Atención de enfermería de tiempo completo en su hogar.
Servicios de naturista (el uso de tratamientos naturales o alternativos).	Servicios paramédicos que son tratamientos médicos de emergencia que el paramédico proporciona en el lugar del incidente. Llame a su ayuntamiento para obtener información sobre la cobertura.
Artículos personales en su habitación en un hospital o centro de enfermería.	

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de CalOptima Health OneCare Complete, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser sancionado. También puede ejercer estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, consulte la *Guía para miembros*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes: La mayoría de las personas con Medicare puede terminar su membresía durante ciertos períodos del año:

- **Tiene derecho al respeto, la justicia y la dignidad.** Esto incluye el derecho a:
  - Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por su afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamos, historial médico, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, género, orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública.
  - Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) de forma gratuita.
  - Estar libre de cualquier forma de restricción física o reclusión
- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
  - descripción de los servicios que cubrimos
  - cómo obtener servicios
  - cuánto le costarán los servicios
  - nombres de los proveedores de atención médica
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su cuidado, incluso a rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
  - Elegir un proveedor de atención primaria (médico general) y cambiar su médico general en cualquier momento durante el año.
  - Usar un proveedor de atención médica de la mujer sin una referencia.
  - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente.
  - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar el costo o si están cubiertas.
  - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica no se lo recomienda.
  - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica no se lo recomienda.



Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

- Pedir una segunda opinión. CalOptima Health OneCare Complete pagará el costo de su consulta de segunda opinión.
- Dar a conocer sus deseos de atención médica en un documento de instrucciones anticipadas.

- **Tiene derecho al acceso oportuno para una atención que no tenga barreras de comunicación o de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
  - Obtener atención médica oportuna.
  - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
  - Tener intérpretes para ayudar con la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud.
- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y de cuidado urgente cuando la necesite.** Esto significa que tiene derecho a:
  - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en una emergencia.
  - Utilizar un proveedor de cuidado urgente o de emergencia fuera de la red, cuando sea necesario.
- **Tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
  - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda entender, y solicitar que se modifiquen o corrijan sus registros.
  - Que su información médica personal se mantenga privada.
- **Tiene derecho a presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado. Consulte la sección G a continuación.** Esto incluye el derecho a:
  - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores.
  - Apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores.
  - Presentar una queja ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud de California (Department of Managed Health Care, DMHC) llamando al número gratuito 1-888-466-2219 o a la línea TDD para personas con problemas auditivos o del habla al 1-877-688-9891. En el sitio web del DMHC (www.dmhc.ca.gov/) puede encontrar los formularios para presentar quejas, los formularios para solicitar una Revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR) y las instrucciones disponibles en línea.
  - Solicitar al DMHC una Revisión médica independiente (IMR) para los artículos o servicios de Medi-Cal que sean de naturaleza médica.
  - Solicitar una audiencia ante el estado.



Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

- Obtener una razón detallada de por qué se negaron los servicios y solicitar copias gratuitas de toda la información que se utilizó para tomar la decisión.

Para obtener más información sobre sus derechos, puede consultar la *Guía para miembros*. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete a los números que figuran al pie de la página.

También puede llamar al Ombudsman especial para personas que tienen Medicare y Medi-Cal al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m., o la Oficina del Ombudsman de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

G. ¿Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado?

Si tiene una queja o cree que CalOptima Health OneCare Complete denegó, retrasó o modificó un servicio indebidamente, llame a Servicios para Miembros a los números que figuran al pie de la página. También puede presentar una queja por escrito enviándola a:

CalOptima Health OneCare Complete
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Si tiene alguna pregunta sobre las quejas y apelaciones, consulte el **Capítulo 9** de la *Guía para miembros*. También puede llamar a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete a los números que figuran al pie de la página.

También puede obtener ayuda de cualquiera de los siguientes:

- Programa de Asesoramiento y Defensa de Seguros Médicos (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) al 1-800-434-0222.
- Su médico u otro proveedor. Su médico u otro proveedor puede solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación en su nombre.
- Un amigo o familiar. Puede nombrar a otra persona para que actúe como su "representante" y solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación en su nombre.
- Un abogado. Usted tiene derecho a un abogado, pero no está obligado a tener uno para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
    - Llame a su propio abogado u obtenga el nombre de uno de la asociación de abogados local u otro servicio de referencia. Si califica, algunos grupos legales le brindarán servicios legales gratuitos.
    - Solicite un abogado de asistencia legal del Health Consumer Alliance al 1-888-804-3536.

H. ¿Qué hacer si sospecha que se cometió un fraude?

La mayoría de los profesionales de la salud y las organizaciones que brindan servicios son honestos. Desafortunadamente, puede haber algunos que sean deshonestos.

Si sospecha que un médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llámenos a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete. Puede encontrar los números de teléfono al pie de la página.
- O llame al Centro de Servicio al Cliente de Medi-Cal al 1-800-541-5555. Los usuarios de la línea TTY pueden llamar al 1-800-430-7077.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de la línea TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números de forma gratuita.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete:

1-877-412-2734
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).

Servicios para Miembros también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

711
Este número requiere equipo telefónico especial y es para personas con dificultades auditivas o del habla.

Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene preguntas sobre su salud:

Llame a su médico general. Siga las instrucciones de su médico general para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.

Si el consultorio de su médico general está cerrado, también puede llamar a la línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health. Un miembro del personal de enfermería escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. (Ejemplo: cuidado urgente, sala de emergencias). Los números para la línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health son:

1-844-447-8441
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CalOptima Health OneCare Complete también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY: **1-844-514-3774**
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de salud mental inmediata, llame a la línea de crisis de Salud del Comportamiento de CalOptima Health:

1-855-877-3885
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CalOptima Health OneCare Complete también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

711
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene alguna pregunta, llame a CalOptima Health OneCare Complete al **1-877-412-2734** (TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre). La llamada es gratuita. **Para obtener más información**, visite **www.caloptima.org/OneCare**.

CalOptima Health, A Public Agency
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
caloptima.org/OneCare

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame a Servicios para Miembros de CalOptima Health OneCare Complete:

1-877-412-2734
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana (del 1.º de octubre al 31 de marzo), y de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes (del 1.º de abril al 30 de septiembre).

Servicios para Miembros también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

711
Este número requiere equipo telefónico especial y es para personas con dificultades auditivas o del habla.
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene preguntas sobre su salud:

Llame a su médico general. Siga las instrucciones de su médico general para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado.

Si el consultorio de su médico general está cerrado, también puede llamar a la línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health. Un miembro del personal de enfermería escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. (Ejemplo: cuidado urgente, sala de emergencias). Los números para la línea de ayuda de enfermería de CalOptima Health son:

1-844-447-8441
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CalOptima Health OneCare Complete también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

TTY: **1-844-514-3774**
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de salud mental inmediata, llame a la línea de crisis de Salud del Comportamiento de CalOptima Health:

1-855-877-3885
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

CalOptima Health OneCare Complete también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para personas que no hablan inglés.

711
Las llamadas a este número son gratuitas. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.