Добро пожаловать на ознакомительную встречу для новых участников CalOptima Health: CalOptima Health Direct

Наша миссия

Превосходно и достойно служить на пользу здоровья участников, уважая ценности и потребности каждого человека.

Наше видение

К 2027 году устранить препятствия к доступу наших участников к медицинскому обслуживанию, внедрить системы выдачи разрешений на лечение в тот же день и проведения выплат по страховым требованиям нашим поставщикам услуг в режиме реального времени, а также ежегодно проводить оценивание социальных детерминантов здоровья участников.

CalOptima Health

- Управляет льготами Medi-Cal для соответствующих требованиям жителей округа Orange



CalOptima Health

Medi-Cal и Medicare

- Medicare всегда является основным плательщиком
- CalOptima Health (Medi-Cal) оплачивает те услуги, которые не покрывает Medicare



CalOptima Health

Что такое Medicare?

Часть A	Часть B	Часть C	Часть D
Медицинское обслуживание в больнице	Услуги врачей	Планы Medicare Advantage	Рецептурные препараты
Учреждение сестринского ухода	Амбулаторное лечение	Часть A	
Хоспис		Часть B	
Услуги ухода на дому		Часть D	

CalOptima Health

Если вы зарегистрированы в Части B программы Medicare

- Чтобы подать заявку регистрацию в Части A, обратитесь в службу социального обеспечения.
- CalOptima Health также может отправить вам заявку
- Полный пакет льгот, если вы зарегистрированы в Части A и в Части B программы Medicare

CalOptima Health

Если вы являетесь участником плана HMO Medicare

- Medicare HMO по-прежнему является основным плательщиком
- Доплаты
- Рецепты
- Координация льгот



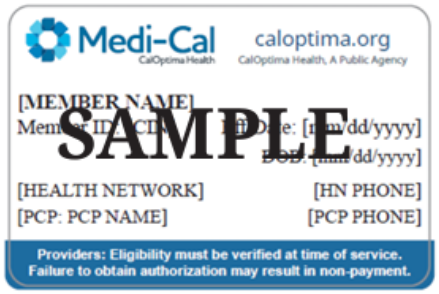
CalOptima Health

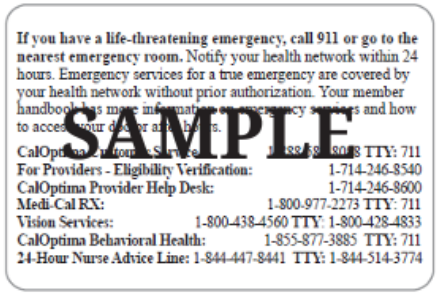
Идентификационные карты

- Идентификационная карта получателя льгот (Beneficiary Identification Card, BIC)

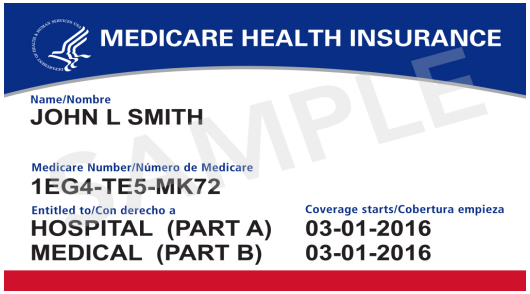


- Идентификационная карта CalOptima Health





- Идентификационная карта Medicare



CalOptima Health

Варианты для участников Medi-Cal–Medicare

- Если вы выбираете Medicare с оплатой за услуги (Fee-For-Service, FFS):

FFS Medicare (Части A и B)	Medicare Часть D (Рецептурные препараты)	Medi-Cal Услуги

- Если вы выберете другой план Medicare Advantage:

Часть A и Часть B программы, Medicare Medicare Часть D	Medi-Cal Услуги

CalOptima Health

Структура сети COD

CalOptima Health Direct (COD)

Поставщики услуг, работающие по договору с CalOptima Health, могут видеть как участников сети CalOptima Health Community Network, так и участников COD

COD

Нет назначенного PCP

Исключение: Для участников, зарегистрированных в Части A программы Medicare, должны назначаться PCP (требование штата)

CalOptima Health

Направления к специалистам и для получения медицинских услуг

- Ваш поставщик первичных медицинских услуг или другие поставщики услуг могут направить вас к специалисту, или вы можете отправиться к нему самостоятельно.
- CalOptima Health дает разрешение на медицинские услуги и материалы
  - Стандартное время рассмотрения направления: 5 рабочих дней
  - Срок рассмотрения срочного направления: от 24 до 72 часов

CalOptima Health

Одноразовые медицинские принадлежности

- Большинство материалов не покрываются программой Medicare.
- Если вам нужны материалы, получите рецепт у врача.
- Материалы должны приобретаться в аптеке, работающие по договору с CalOptima Health.



CalOptima Health

Льгота на инвалидную коляску, изготавливаемую по заказу

- Для тех, кому нужны индивидуальные инвалидные кресла или системы сидения, предлагается услуга обследования для их изготовления.
- Вам понадобится заявка от вашего врача.



CalOptima Health

Неэкстренная медицинская транспортировка (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)

- Доступны услуги автомобиля скорой помощи и фургона для инвалидных колясок.
- Вы должны соответствовать следующим критериям: ваше медицинское или физическое состояние не позволяет вам пользоваться общественным или личным транспортом, и вы не можете передвигаться или не способны стоять или ходить без посторонней помощи, в том числе с использованием ходунков или костылей.
- Требуется предварительное разрешение

CalOptima Health

Немедицинская транспортировка (Non-Medical Transportation, NMT)

- NMT можно использовать в следующих случаях:
  - Если вы можете садиться в общественный или частный транспорт и выходить из него без посторонней помощи.
  - Вы пользуетесь инвалидной коляской, но можете садиться в автомобиль и выходить из него без помощи водителя.
- NMT может использоваться для следующих целей:
  - Для поездок на прием к врачу и обратно для получения услуг, покрываемых Medi-Cal. Сюда входят поездки на прием к врачу, стоматологу, психиатру или к специалисту по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, а также для получения рецептурных препаратов и медицинских принадлежностей.

CalOptima Health

Немедицинская транспортировка (НМТ) (продолжение)

- Как получить услуги NMT:
  - Чтобы заказать поездку для получения разрешенных услуг, позвоните на линию услуг транспортировки CalOptima Health по номеру 1-833-648-7528 (линия TTY 711) как минимум за два рабочих дня (понедельник-пятница) до приема или, если вам нужно срочно попасть на прием, как можно скорее. Во время звонка имейте наготове свою идентификационную карточку участника плана CalOptima Health.
  - Примечание: американские индейцы также могут обратиться к своему поставщику медицинских услуг для индейцев, чтобы запросить немедицинскую транспортировку.
  - Ограничения для немедицинской транспортировки CalOptima Health обеспечивает самую низкую стоимость немедицинской транспортировки, которая соответствует вашим потребностям, до ближайшего поставщика услуг от вашего дома, у которого возможна запись на прием. Участники не могут управлять транспортными средствами самостоятельно или получать прямую компенсацию за немедицинские перевозки. Чтобы узнать больше, позвоните в план CalOptima Health по номеру 1-714-246-8500 или по номеру для бесплатных звонков 1-888-587-8088 (линия TTY 711).

Экстренные службы

- Обращайтесь в службы экстренной помощи при опасных для жизни или инвалидизирующих заболеваниях или травмах.
- Позвоните по номеру 911 или обратитесь в БЛИЖАЙШЕЕ отделение экстренной помощи!
- Услуги скорой помощи
- Покажите свою идентификационную карту CalOptima Health



CalOptima Health

Услуги в области психического здоровья

- Medi-Cal–Medicare:
  - Доступно у поставщиков услуг охраны психического здоровья, участвующих в программах Medi-Cal или Medicare.
- Medi-Cal:
  - Звоните на линию поведенческого здоровья CalOptima Health по номеру для бесплатных звонков **1-855-877-3885** (линия TTY **711**) для подключения к ресурсам в сфере поведенческого здоровья

CalOptima Health

Программа взаимодействия с участниками

- Помогает пожилым людям, участникам с ограниченными возможностями и участникам, не имеющим жилья, получать доступ к услугам здравоохранения и координировать их.



CalOptima Health

Медицинское просвещение

- CalOptima Health может бесплатно отправить вам письменные материалы для медицинского просвещения по многим темам на английском, испанском, вьетнамском, корейском, арабском, китайском или фарси.

- Другие бесплатные услуги:
  - Телефонные консультации
  - Индивидуальное консультирование
  - Направления на занятия и семинары по месту жительства

CalOptima Health

Медицинское просвещение (продолжение)

- CalOptima Health предлагает программы, которые помогут вам самостоятельно контролировать хронические заболевания, такие как диабет у взрослых и астма у детей
- Вы можете самостоятельно получить направление для участия в какой-либо программе следующими способами:
  - Позвоните в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health
  - Попросите своего врача выдать вам направление
- Программа предоставит:
  - Письменные учебные материалы
  - Информацию о занятиях, которые стоит посетить
  - Контрольные звонки, при необходимости

CalOptima Health

Комплексная программа услуг для пожилых людей (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

- Вы можете соответствовать критериям для получения услуг MSSP, если вам от 65 лет, вы являетесь лицом с ограниченными возможностями и соответствуете критериям для пребывания в учреждении сестринского ухода, но хотите оставаться дома. Услуги, предоставляемые MSSP, могут включать:
  - Центр дневного ухода/поддержки для взрослых
  - Помощь по дому и помощь в уходе за собой
  - Защитный надзор
  - Управление медицинским обслуживанием
  - Услуги для лиц, осуществляющих уход
  - Услуги транспортировки
  - Услуги питания
  - Социальные услуги
  - Услуги связи

CalOptima Health

Услуги ведения пациентов

- Услуги по ведению пациентов могут быть полезными, если у вас сложные медицинские потребности.
- Сюда входят услуги медсестер, социальных работников и других сотрудников, которые помогут вам:
  - Узнать больше о состоянии своего здоровья и внести необходимые изменения, чтобы улучшить его.
  - Получить доступ к общественным ресурсам и полезным программам
  - Общаться с вашей группой лечащих врачей.
  - Разработать план достижения ваших целей в области здоровья.

CalOptima Health

Культурные и лингвистические услуги

- Услуги устного и письменного перевода
- Позвоните в свою медицинскую сеть или в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health, чтобы получить письменные материалы на следующих языках:
  - Английский
  - Испанский
  - Вьетнамский
  - Фарси
  - Корейский
  - Русский
  - Арабский
  - Китайский
  - Материалы, набранные крупным шрифтом, шрифтом Брайля, на аудио-CD, на CD с данными
- Бесплатные услуги языковой поддержки предоставляются по телефону или лично.
- Заявку на услуги переводчика американского языка жестов необходимо подавать не позднее чем за 1 неделю до назначенного приема.

CalOptima Health

Финансовая ответственность

- Как участник COD вы самостоятельно оплачиваете:
  - Лекарственные препараты
  - Услуги парамедиков
  - Долю расходов
  - Частную страховку



CalOptima Health

Получили счет?

- Недавний счет:
  - Позвоните в компанию, выставившую счет, и сообщите свой идентификационный номер Medicare и Medi-Cal.
- Давний счет или уведомление о взыскании:
  - Позвоните в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health

CalOptima Health

Защищенная медицинская информация (Protected Health Information, PHI)

- Чтобы защитить вашу медицинскую информацию, мы:
  - Ограничиваем количество людей, которые имеют доступ к вашей информации
  - Проводим для своих сотрудников обучение по защите вашей информации

- Если вы хотите, чтобы мы передали вашу PHI вашему родственнику или другу, нам потребуется подписанное вами разрешение.
  - Используйте нашу форму разрешения или другую допустимую форму

CalOptima Health

Сохранение права на участие в программе Medi-Cal

- Проверка права на участие в программе Medi-Cal проводится каждые 12 месяцев.
  - Более подробную информацию о проверке соответствия требованиям можно получить у вашего специалиста по вопросам права на участие.
- Получатели дополнительного дохода по социальному обеспечению (Supplemental Security Income, SSI) имеют право на участие в Medi-Cal, пока они получают льготы SSI
- Дополнительную информацию о праве на участие в программе Medi-Cal можно получить по телефону в Агентстве социального обслуживания округа Orange или в Управлении социального обеспечения, либо в их офисах.

CalOptima Health

Изменения персональных данных

- Немедленно уведомите:
  - Агентство социального обслуживания округа Orange
  - Управление социального обеспечения
  - CalOptima Health

CalOptima Health

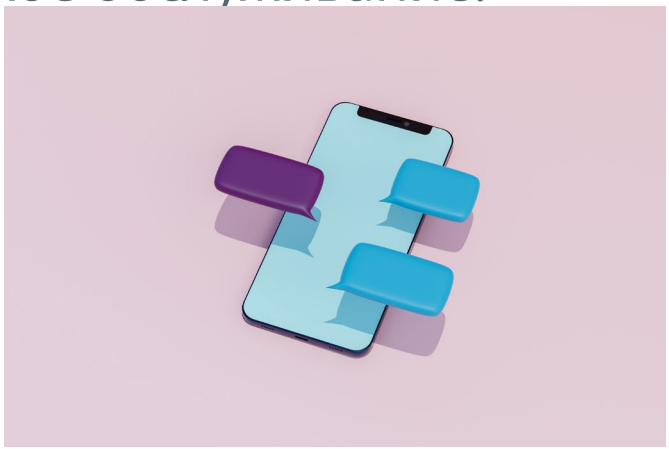
Потеряли карту?

- Чтобы получить BIC, позвоните в Агентство социального обслуживания округа Orange или зайдите в их офис.
  - Список телефонных номеров можно найти в приветственном пакете.
- Чтобы получить идентификационную карту CalOptima Health, позвоните в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health по **телефону 1-714-246-8500** или по номеру для бесплатных звонков **1-888-587-8088** (линия TTY **711**) или зайдите на портал для участников CalOptima Health.
- Чтобы получить идентификационную карту Medicare, позвоните в службу социального обеспечения.
  - 1-800-772-1213

CalOptima Health

Горячая линия CalOptima Health по вопросам мошенничества

- Информирование о возможном мошенничестве со стороны поставщика услуг или участника:
  - Звоните на бесплатную горячую линию CalOptima Health по вопросам мошенничества **1-855-507-1805 (**линия TTY **711)**
  - Анонимно и конфиденциально
  - Информирование не повлияет на ваши льготы или ваше медицинское обслуживание.



CalOptima Health

CalAIM: Инициатива California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM)

- Разработана для улучшения доступа участников Medi-Cal к медицинскому обслуживанию и улучшения их здоровья.
- Обеспечивает комплексный подход к оказанию медицинской помощи, который помогает участникам удовлетворять их медицинские и немедицинские потребности.

CalOptima Health

CalAIM: Инициатива California Advancing and Innovating Medi-Cal (продолжение)

- Расширенное управление медицинским обслуживанием (Enhanced Care Management, ECM)
  - Координация медицинского обслуживания и интеграция услуг
  - Подключение к общественным ресурсам
  - Улучшение результатов в области здравоохранения путем воздействия на социальные детерминанты здоровья
- Услуги по месту жительства
  - Консультационные услуги по переезду в собственное жилье
  - Услуги по аренде и содержанию жилья
  - Жилищные депозиты
  - Восстановительный уход (медицинская помощь)

CalOptima Health

Подача жалобы

Звоните в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health	**1-714-246-8500, номер для бесплатных звонков 1-888-587-8088 (**линия TTY **711)**
Почтовый адрес	CalOptima Health Grievance and Appeals Resolution Services 505 City Parkway West Orange, CA 92868
Сайт:	www.CalOptima.org
Личная доставка	CalOptima Health 505 City Parkway West Orange, CA 92868

- Вы можете запросить проведение слушания на уровне штата. Для этого позвоните по телефону 1-800-952-5253

Ваши права и обязанности

Ваши права и обязанности

- Это ваши права как участника плана CalOptima Health
  - На уважительное и достойное отношение, с должным вниманием к вашему праву на конфиденциальность и необходимости сохранять в тайне вашу медицинскую информацию, такую как история болезни, психическое и физическое состояние или лечение, а также репродуктивное или сексуальное здоровье
  - На получение информации о плане медицинского обслуживания и его услугах, включая перечень покрываемых услуг, поставщиков, специалистов, а также права и обязанности участников
  - На получение письменной информации для участников, включая уведомления о жалобах и апелляциях, в полном переводе на предпочитаемый вами язык
  - На внесение предложений по политике CalOptima Health в отношении прав и обязанностей участников
  - На возможность выбора поставщика первичной медицинской помощи (PCP) из числа специалистов, входящих в сеть CalOptima Health
  - На своевременный доступ к поставщикам услуг из сети плана
  - На участие в принятии решений совместно с поставщиками услуг относительно вашего медицинского ухода, включая право отказаться от лечения
  - На подачу жалоб — устно или письменно — в отношении организации или полученной медицинской помощи
  - На получение информации о медицинских основаниях решений CalOptima Health об отказе, отсрочке, прекращении (завершении) или изменении запроса на медицинскую помощь

Ваши права и обязанности (продолжение)

- На координацию медицинского обслуживания
- На подачу апелляции по поводу решений об отказе, отсрочке или ограничении услуг или льгот
- На получение бесплатных услуг устного, жестового и письменного перевода на ваш язык
- На получение бесплатной юридической помощи в местной юридической консультации или других организациях
- На составление предварительных распоряжений (Advance Directive) о медицинском обслуживании
- На подачу запроса о проведении государственного слушания, если вам было отказано в предоставлении услуги или льготы, и вы уже подали апелляцию в CalOptima Health, но остались недовольны решением, либо если вы не получили решение по своей апелляции в течение 30 дней, включая информацию об условиях, при которых возможно ускоренное слушание
- На отказ от участия в плане (выход из плана) CalOptima Health и переход на другой страховой медицинский план в пределах округа по запросу
- На доступ к услугам, предоставляемым несовершеннолетним с их согласия
- На бесплатное получение письменной информации для участников в альтернативных форматах (например, шрифт Брайля, крупный шрифт, аудио или доступные электронные форматы) по запросу и в разумные сроки, соответствующие выбранному формату, в соответствии с разделом 14182 (b)(12) Кодекса социального обеспечения и учреждений (W&I Code)
- На защиту от любых форм ограничения свободы или изоляции, применяемых в целях принуждения, наказания, удобства или мести

Ваши права и обязанности (продолжение)

- На получение достоверной информации о доступных вариантах лечения и альтернативах, изложенной в форме, соответствующей вашему состоянию и уровню понимания, независимо от стоимости или покрытия
- На доступ к своей медицинской документации и получение её копий, а также на запрос о её изменении или исправлении в соответствии с разделами 164.524 и 164.526 Кодекса федеральных нормативных актов (CFR) 45
- На свободную реализацию своих прав без негативного влияния на отношение к вам со стороны CalOptima Health, поставщиков услуг или государственных органов
- На доступ к услугам по планированию семьи, независимым родильным центрам (FBC), медицинским центрам с федеральной квалификацией (FQHC), поставщикам медицинских услуг для индейцев (IHCP), услугам акушерок, сельским медицинским клиникам (RHC), услугам по лечению инфекций, передающихся половым путём, а также к экстренным услугам вне сети CalOptima Health в соответствии с федеральным законодательством

Ваши права и обязанности (продолжение)

- Ваши обязанности
  - Знать, понимать и соблюдать положения Справочника участника
  - Понимать свои медицинские потребности и сотрудничать с поставщиками медицинских услуг для составления плана лечения
  - Следовать плану лечения, согласованному с вашими поставщиками медицинских услуг
  - Сообщать CalOptima Health и поставщикам медицинских услуг всю необходимую информацию о вашем медицинском заболевании/состоянии, чтобы мы могли обеспечить надлежащий уход
  - Записываться на медицинские приёмы и приходить на них, а также заранее уведомлять офис поставщика услуг, если вам необходимо отменить ваш приём
  - Изучать особенности своего медицинского заболевания/состояния и способы поддержания здоровья
  - Участвовать в программах медицинского обслуживания, направленных на укрепление вашего здоровья
  - Сотрудничать и проявлять вежливость по отношению к людям, которые участвуют в оказании вам медицинской помощи

Ваши права и обязанности (продолжение)

- **Горячая линия по вопросам мошенничества и ваша личная информация**
  - Сообщите о предполагаемом мошенничестве со стороны поставщика услуг или участника плана
  - Позвоните на бесплатную горячую линию по вопросам мошенничества в сфере Medi-Cal Департамента здравоохранения по номеру 1-800-822-6222 — звонок анонимный и конфиденциальный
  - **Сообщение о мошенничестве не повлияет на ваши льготы или получение медицинских услуг!**
- Консультативный комитет участников (Member Advisory Committee, MAC)
  - Предоставляет Совету директоров CalOptima Health информацию о проблемах, с которыми сталкиваются участники
- Консультативный комитет семей участников программы «Целостный подход к ребёнку» (Whole-Child Model Member Advisory Committee)
  - Предоставляет Совету директоров CalOptima Health информацию о проблемах, связанных с программой CCS, с которыми сталкиваются участники

Онлайн-портал участника

- Портал участника — это защищённый веб-сайт в интернете, который предоставляет вам круглосуточный доступ к вашей медицинской информации
  - Вы можете зайти на портал участника с компьютера, планшета или смартфона
- Функции самообслуживания позволяют проще и быстрее:
  - Просматривать и обновлять личную информацию
  - Задавать вопросы Службе поддержки CalOptima Health
  - Распечатывать идентификационные карты CalOptima Health или заказывать их доставку по почте
  - Менять свою медицинскую сеть и врача (применимо только для участников сети CalOptima Health Community Network)
  - Просматривать предварительные разрешения (применимо только для участников сети CalOptima Health Community Network и CalOptima Health Direct)

CalOptima Health

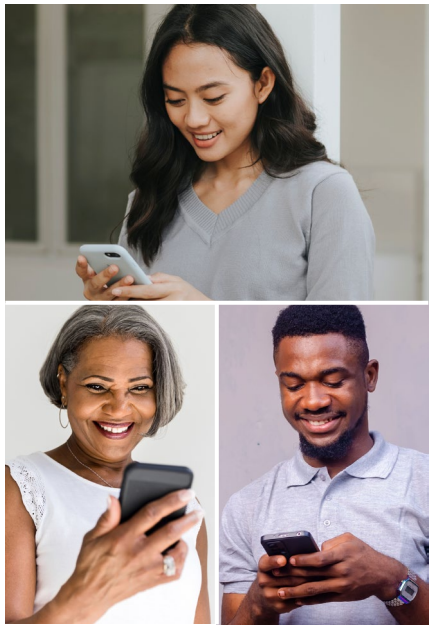
Контактная информация

Контакт	Номер телефона
Отдел обслуживания клиентов CalOptima Health	**1-714-246-8500,** номер для бесплатных звонков **1-888-587-8088 (**линия TTY **711)**
Чтобы подать жалобу: Обратитесь в отдел обслуживания клиентов CalOptima Health -или- Подайте жалобу онлайн	**1-714-246-8500,** номер для бесплатных звонков **1-888-587-8088 (**линия TTY **711)** www.CalOptima.org
Горячая линия CalOptima Health по вопросам мошенничества	**1-855-507-1805 (**линия TTY **711)**
VSP Vision Services	1-800-877-7195
Стоматологическая программа Medi-Cal Dental	1-800-322-6384
Линия поведенческого здоровья округа Orange	1-800-723-8641
Служба консультаций по вопросам психического здоровья CalOptima Health	**1-855-877-3885**
Medi-Cal RX	1-800-977-2273

CalOptima Health

Оставайтесь на связи с CalOptima Health: **225678 (CALOPT)**

- CalOptima Health теперь отправляет официальные текстовые сообщения с короткого номера: **225678 (CALOPT)**
- С этого номера приходят текстовые сообщения с информацией о вашем медицинском обслуживании и ваших льготах.
- Почему это важно:
  - Короткий номер помогает вам быстро определить сообщения от CalOptima Health
  - Эта услуга обеспечивает доставку вам информации о вашем медицинском обслуживании, например, напоминаний о скрининге и обновлений о вашем страховом покрытии.
- Что вам следует сделать:
  - Сохраните номер **225678 (CALOPT)** в контактах вашего телефона.
  - Не пропускайте текстовые сообщения, чтобы получать всю информацию о вашем медицинском обслуживании.
  - Если у вас есть вопросы, позвоните в наш отдел обслуживания клиентов по телефону **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**



CalOptima Health

CalOptima Health

Оставайтесь с нами на связи

www.CalOptima Health.org

@CalOptima Health