مرحبًا بكم في CalOptima Health
توجيه الأعضاء الجدد: CalOptima Health Direct

Our Mission

To serve member health with excellence and dignity, respecting the value and needs of each person.

Our Vision

By 2027, remove barriers to health care access for our members, implement same-day treatment authorizations and real-time claims payments for our providers, and annually assess members' social determinants of health.

CalOptima Health

- تدير مزايا Medi-Cal للمقيمين المؤهلين في مقاطعة أورانج



CalOptima Health

Medi-Cal و Medicare

- Medicare هو دائمًا المسؤول الأساسي عن الدفع
- تدفع CalOptima Health (Medi-Cal) تكاليف ما لا يغطيه Medicare



CalOptima Health

ما هو Medicare؟

Part A	Part B	Part C	Part D
رعاية المستشفى	خدمات الأطباء	خطط Medicare Advantage	الأدوية الموصوفة
دار المسنين	العيادات الخارجية	Part A	
دار العجزة		Part B	
الصحة المنزلية		Part D	

CalOptima Health

إذا كان لديك Medicare Part B

- اتصل بالضمان الاجتماعي للتقديم على Part A
- يمكن أيضًا أن ترسل لك CalOptima Health طلبًا
- المزايا كاملةً إذا كان لديك كلاً من Medicare Part A و Part B

CalOptima Health

إذا كنت تنتمي إلى Medicare HMO

- لا يزال Medicare HMO هوالمسؤول الأساسي عن الدفع
- المشاركة في الدفع
- الوصفات الطبية
- تنسيق المزايا



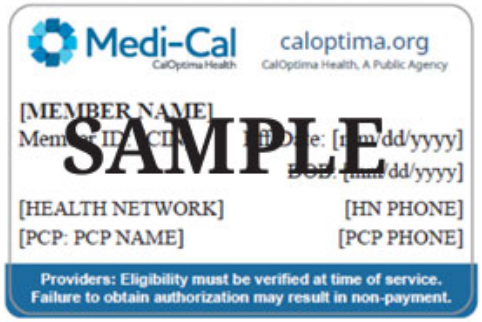
CalOptima Health

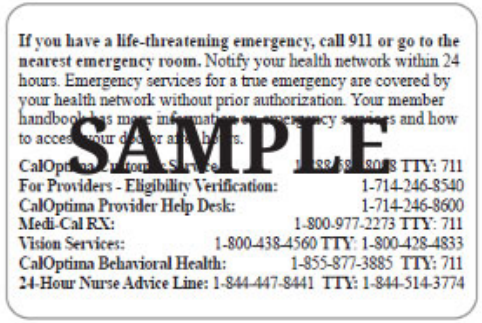
بطاقات التعريف

- بطاقة تعريف المستفيد (BIC)

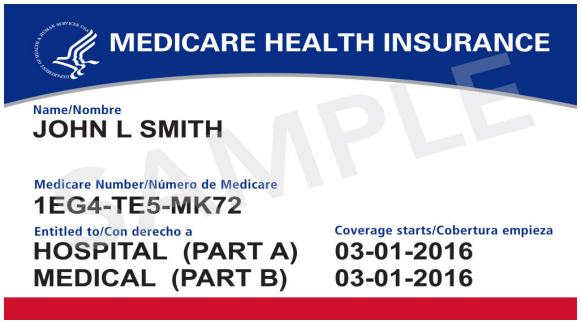


- بطاقة تعريف CalOptima Health





- بطاقة تعريف Medicare



CalOptima Health

خيارات لأعضاء Medi-Cal-Medicare

- إذا اخترت Medicare الدفع مقابل الخدمة (FFS):

FFS Medicare (Part A و Part B)	Medicare Part D (الأدوية الموصوفة)	خدمات Medi-Cal

- إذا اخترت Medicare Advantage Plan أخرى:

Medicare Part A و Part B Medicare Part D	خدمات Medi-Cal

CalOptima Health

هيكل شبكة COD

CalOptima Health Direct (COD)

يمكن لمزودي الخدمات المتعاقدين مع CalOptima Health رؤية كلا من أعضاء شبكة مجتمع CalOptima Health (CCN) و COD

COD

لا يتوجب التعيين من قبل PCP

الاستثناء: يحتاج أعضاء Medicare Part A إلى تعيين من قبل PCP (بتكليف من الولاية)

CalOptima Health

الإحالات الى الأخصائيين والخدمات الطبية

- يمكن لمزود الرعاية الأولية (الطبيب) أو مزودي الخدمة الآخرين إحالتك إلى أخصائي أو يمكنك إحالة نفسك
- تقوم CalOptima Health بعمل تصاريح الخدمات والمستلزمات الطبية
  - وقت مراجعة الإحالة الروتينية: 5 أيام عمل
  - وقت مراجعة الإحالة العاجلة: من 24 إلى 72 ساعة

CalOptima Health

التجهيزات الطبية القابلة للتصرف

- لا يغطي برنامج Medicare معظم التجهيزات
- إذا كنت بحاجة إلى التجهيزات، فاحصل على وصفة طبية من طبيبك
- يجب توفير التجهيزات من خلال صيدلية متعاقدة مع CalOptima Health



CalOptima Health

ميزة الكرسي المتحرك المخصص

- تتوفر تقييمات الكراسي المتحركة للأعضاء الذين يحتاجون إلى كراسي متحركة أو أنظمة جلوس مخصصة
- سوف تحتاج إلى أمر من طبيبك



CalOptima Health

النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)

- تتوفر خدمات سيارات الإسعاف وسيارات الكراسي المتحركة
- يجب أن تستوفي معايير مثل حالتك الطبية أو الجسدية التي لا تسمح لك باستخدام المركبات العامة أو الخاصة ولا يمكنك التنقل بشكل معقول أو غير قادر على الوقوف أو المشي دون مساعدة، بما في ذلك أولئك الذين يستخدمون المشاية أو العكازات
- مطلوب تصريح مسبق

CalOptima Health

النقل غير الطبي (NMT)

- يمكن استخدام NMT عندما:
  - يمكنك الدخول والخروج من مركبة عامة أو خاصة دون مساعدة
  - أنت تستخدم كرسيًا متحركًا، ولكن يمكنك الدخول والخروج من السيارة دون مساعدة من السائق
- يمكن استخدام NMT من أجل:
  - الرحلات من وإلى المواعيد للخدمات التي يغطيها Medi-Cal. ويشمل ذلك النقل إلى المواعيد الطبية أو طب الأسنان أو الصحة النفسية أو اضطرابات تعاطي المخدرات، والحصول على الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

CalOptima Health

النقل غير الطبي (Non-Medical Transportation, NMT) (تابع)

- كيفية الحصول على خدمات NMT:
  - لطلب رحلة للخدمات المصرح بها، اتصل بخط النقل الخاص بـ CalOptima Health على الرقم 1-833-648-7528 (TTY 711) قبل يومي عمل على الأقل (من الاثنين إلى الجمعة) قبل موعدك، أو في أقرب وقت ممكن عندما يكون لديك موعد عاجل. اجعل بطاقة تعريف عضو CalOptima Health جاهزة عند الاتصال.
  - ملاحظة: يمكن للهنود الأمريكيين أيضًا الاتصال بمزود الرعاية الصحية الهندي الخاص بهم لطلب النقل غير الطبي.
  - حدود النقل غير الطبي: توفر CalOptima Health أقل تكلفة للنقل غير الطبي الذي يلبي احتياجاتك إلى أقرب مزود رعاية من منزلك حيث يتوفر الموعد. لا يمكن للأعضاء قيادة السيارة بأنفسهم أو الحصول على تعويض مباشر عن وسائل النقل غير الطبية. لمعرفة المزيد، اتصل بـ CalOptima Health على الرقم 1-714-246-8500 أو على الرقم المجاني 1-888-587-8088 (TTY 711).

خدمات الطوارئ

- استخدم خدمات الطوارئ في حالات المرض أو الإصابة التي تهدد الحياة أو تؤدي إلى العجزأو الإصابة
- اتصل بالرقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ!
- خدمات الإسعاف
- أظهر بطاقة تعريف CalOptima Health الخاصة بك



CalOptima Health

خدمات الصحة النفسية

- Medi-Cal-Medicare:
  - متوفر لدى مزودي خدمات الصحة النفسية المشاركين في Medi-Cal أو Medicare
- Medi-Cal:
  - اتصل بخط الصحة السلوكية لدى CalOptima Health مجانًا على الرقم **1-855-877-3885** (TTY **711**) للاتصال بموارد الصحة السلوكية

CalOptima Health

برنامج التواصل مع الأعضاء

- يساعد كبار السن والأعضاء ذوي الإعاقة والأعضاء الذين هم بدون سكن في الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية وتنسيقها



CalOptima Health

التثقيف الصحي

- يمكن أن ترسل لك CalOptima Health مواد تثقيفية مكتوبة حول العديد من المواضيع باللغة الإنجليزية، أو الإسبانية، أو الفيتنامية، أو الكورية، أو العربية، أو الصينية، أو الفارسية دون أي تكلفة
- خدمات أخرى بدون تكلفة:
  - الاستشارة الهاتفية
  - الاستشارة الفردية
  - الإحالات إلى فصول المجتمع وورش العمل

CalOptima Health

التثقيف الصحي (تابع)

- لدى CalOptima Health برامج لمساعدتك على الإدارة الذاتية للحالات المزمنة مثل مرض السكري لدى البالغين والربو لدى الأطفال
- يمكنك إحالة نفسك إلى البرنامج عن طريق:
  - الاتصال بخدمة عملاء CalOptima Health
  - الطلب من طبيبك أن يحيلك

- سيوفر البرنامج:
  - المواد التعليمية المكتوبة
  - معلومات عن الفصول الدراسية للحضور
  - مكالمات تسجيل الوصول إذا لزم الأمر

CalOptima Health

برامج خدمات المسنين متعددة الأغراض (MSSP)

- قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات MSSP إذا كان عمرك 65 عامًا أو أكثر ومن ذوي الإعاقة وتستوفي معايير مرفق التمريض ولكنك ترغب في البقاء في المنزل. قد تشمل الخدمات التي تقدمها MSSP ما يلي:
  - مركزالبالغين للرعاية النهارية/الدعم
  - المساعدة في الأعمال الروتينية والعناية الشخصية
  - الإشراف الوقائي
  - إدارة الرعاية
  - فترة راحة
  - مواصلات
  - خدمات الوجبات
  - خدمات اجتماعية
  - خدمات الاتصالات

CalOptima Health

خدمات إدارة الحالات

- قد تكون هناك حاجة إلى خدمات إدارة الحالة إذا كانت لديك احتياجات طبية معقدة
- يشمل الممرضات وأخصائي الحالة وغيرهم من الموظفين الذين يساعدونك في:
  - التعرف على حالتك الصحية والقيام بإجراء تغييرات لتحسين صحتك
  - الإتصال بموارد المجتمع والبرامج المفيدة
  - التواصل مع فريق الرعاية الصحية الخاص بك من الأطباء
  - وضع خطة لتحقيق أهدافك الصحية

CalOptima Health

الخدمات الثقافية واللغوية

- خدمات المترجم الشفوي والتحريري
- اتصل بشبكتك الصحية أو خدمة عملاء CalOptima Health للحصول على المواد المكتوبة والمتاحة :

- الإنجليزية
- الإسبانية
- الفيتنامية
- الروسية
- الفارسية
- الكورية
- العربية
- الصينية
- الكتابة بأحرف كبيرة و برايل وقرص صوتي مضغوط و قرص بيانات مضغوط

- تتوفر خدمات دعم اللغة مجانًا عبر الهاتف أو شخصيًا
- يمكن طلب خدمات المترجم الشفوي الشخصية للغة الإشارة الأمريكية قبل 1 أسبوع على الأقل من موعدك

CalOptima Health

المسؤولية المالية

- باعتبارك عضوًا في COD، فأنت مسؤول ماليًا عن:
  - الأدوية
  - خدمات المسعفين
  - حصة من التكلفة
  - التأمين الخاص



CalOptima Health

هل إستلمت فاتورة؟

- فاتورة حديثة:
  - اتصل بالشركة المصدرة للفاتورة وقدم رقم تعريف Medicare و Medi-Cal الخاص بك
- فاتورة قديمة أو إشعار التحصيل:
  - اتصل بخدمة عملاء CalOptima Health

CalOptima Health

المعلومات الصحية المحمية (PHI)

- لحماية معلوماتك الصحية، نقوم بما يلي:
  - الحد من عدد الأشخاص الذين يرون معلوماتك
  - تدريب موظفينا على حماية معلوماتك
- إذا كنت تريد منا أن نشارك معلوماتك الصحية المحمية مع أحد أقاربك أو أصدقائك، فنحن بحاجة إلى تفويض موقع منك
  - استخدم نموذج التفويض الخاص بنا أو أي نموذج آخر مقبول

CalOptima Health

الحفاظ على أهليةMedi-Cal الخاصة بك

- تتم مراجعة أهلية Medi-Cal كل 12 شهرًا
  - اتصل بمسؤول الأهلية الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول مراجعة الأهلية
- إن مستلمي دخل الضمان الإضافي (SSI) مؤهلون للحصول على Medi-Calطالما أنهم يحتفظون بمزايا دخل الضمان الإضافي (SSI) الخاصة بهم
- لمزيد من المعلومات حول أهلية Medi-Cal، اتصل أو قم بزيارة وكالة الخدمات الاجتماعية في مقاطعة أورانج أو إدارة الضمان الاجتماعي

CalOptima Health

تغييرات المعلومات الشخصية

- قم بالإبلاغ فوراً:
  - مقاطعة أورانج وكالة الخدمات الاجتماعية
  - إدارة الضمان الاجتماعي
  - CalOptima Health

CalOptima Health

هل فقدت بطاقتك؟

- للحصول على BIC الخاص بك، اتصل بوكالة الخدمات الاجتماعية بمقاطعة أورانج أو قم بزيارتها
  - راجع حزمة الترحيب الخاصة بك للحصول على قائمة بأرقام الهواتف
- للحصول على بطاقة تعريف CalOptima Health الخاصة بك، اتصل بخدمة عملاء CalOptima Health على الرقم **1-714-246-8500** أو الرقم المجاني على الرقم (TTY **711**) **1-888-587-8088**، أو قم بزيارة بوابة أعضاء CalOptima Health
- للحصول على بطاقة تعريف Medicare الخاصة بك، اتصل بالضمان الاجتماعي
  - 1-800-772-1213

CalOptima Health

الخط الساخن لمكافحة الاحتيال لدى CalOptima Health

- قم بالإبلاغ عن الاحتيال المشتبه به للمزود أو العضو:

- اتصل بالخط الساخن لمكافحة الاحتيال لدى CalOptima Health على الرقم المجاني **1-855-507-1805 (TTY 711)**
- مجهول وسري
- لن يؤثر على المزايا أو الرعاية الخاصة بك



CalOptima Health

CalAIM: Medi-Cal المتقدم والمحدث الخاص بكاليفورنيا

- مصمم لتحسين وصول أعضاء Medi-Cal إلى غايات الرعاية والصحة
- يوفر نهجًا للشخص بالكامل للرعاية والذي يساعد الأعضاء في تلبية احتياجاتهم الطبية وغير الطبية

CalOptima Health

CalAIM: Medi-Cal المتقدم والمحدث الخاص بكاليفورنيا (تابع)

- إدارة الرعاية المحسنة (ECM)
  - تنسيق الرعاية وتكامل الخدمات
  - الاتصال بموارد المجتمع
  - تحسين النتائج الصحية من خلال معالجة المحددات الاجتماعية للصحة
- دعم المجتمع
  - الخدمات الانتقالية للإسكان
  - إيجار المساكن وخدمات الاستدامة
  - ودائع الإسكان
  - الرعاية الاستشفائية (الراحة الطبية)

CalOptima Health

تقديم شكوى

إتصل بخدمة العملاء لدى CalOptima Health	**1-714-246-8500** **أو الرقم المجاني على** **1-888-587-8088 (**TTY **711)**
راسل	CalOptima Health Grievance and Appeals Resolution Services 505 City Parkway West Orange, CA 92868
الموقع الأليكتروني	www.CalOptima.org
شخصياً	CalOptima Health 505 City Parkway West Orange, CA 92868

- يمكنك طلب جلسة استماع على مستوى الولاية عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-952-5253

CalOptima Health

حقوقك ومسؤولياتك

حقوقك ومسؤولياتك

- هذه هي حقوقك كعضو في CalOptima Health:

- أن تتم معاملتك باحترام وكرامة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية وضرورة الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية، مثل التاريخ الطبي، والحالة أو العلاج النفسي والجسدي، والصحة الإنجابية أو الجنسية
- أن يتم تزويدك بمعلومات حول الخطة الصحية وخدماتها، بما في ذلك الخدمات المغطاة، والمزودين، والممارسين، وحقوق الأعضاء ومسؤولياتهم
- تلقي معلومات الأعضاء المكتوبة والمترجمة بالكامل بلغتك المفضلة، بما في ذلك جميع إشعارات التظلم والاستئناف
- تقديم توصيات حول سياسة حقوق ومسؤوليات أعضاء CalOptima Health
- أن تكون قادرًا على اختيار مزود رعاية أولية ضمن شبكة CalOptima Health
- الحصول على امكانية الوصول في الوقت المناسب إلى مزودي الشبكة
- المشاركة في صنع القرار مع مزودي الرعاية فيما يتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج
- التعبير عن التظلمات، سواء شفهيًا أو كتابيًا، بشأن المنظمة أو الرعاية التي حصلت عليها
- معرفة السبب الطبي لقرار CalOptima Health برفض، أو تأخير، أو قطع (إنهاء) أو تغيير طلب الرعاية الطبية

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- الحصول على تنسيق الرعاية
- طلب استئناف قرارات رفض، أو تأجيل أو تقييد الخدمات أو المزايا
- الحصول على خدمات الترجمة الفورية والتحريرية المجانية للغتك
- الحصول على مساعدة قانونية مجانية من مكتب المساعدة القانونية المحلي الخاص بك أو مجموعات أخرى
- صياغة التوجيهات المسبقة
- طلب جلسة استماع على مستوى الولاية إذا تم رفض خدمة أو ميزة وكنت قد قدمت بالفعل استئنافًا إلى CalOptima Health ولا تزال غير راضٍ عن القرار، أو إذا لم تحصل على قرار بشأن استئنافك بعد 30 يومًا، بما في ذلك معلومات حول الظروف التي يمكن بموجبها عقد جلسة استماع عاجلة
- لإلغاء التسجيل (الإسقاط) من CalOptima Health والتغيير إلى خطة صحية أخرى في المقاطعة عند الطلب
- الوصول إلى خدمات موافقة القصر
- الحصول على معلومات الأعضاء مكتوبة بصيغ أخرى (مثل طريقة برايل، والطباعة كبيرة الحجم، والتنسيقات الصوتية، والتنسيقات الالكترونية التي يسهل الوصول إليها) مجانًا عند الطلب وفي الوقت المناسب للتنسيق المطلوب ووفقًا لرمز القسم (12)(b) 14182

الخاص بالرعاية الاجتماعية والمؤسسات (Welfare and Institutions , W&I)

- الإعفاء من أي شكل من أشكال الكبت أو العزل المستخدم كوسيلة للإرغام، أو الإلزام، أو الملائمة، أو الانتقام.

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- أن تناقش بصدق المعلومات المتعلقة بخيارات وبدائل العلاج المتاحة، معروضة بطريقة تتناسب مع حالتك وقدرتك على الفهم، بغض النظر عن التكلفة أو التغطية
- الحصول على امكانية الوصول إلى السجلات الطبية الخاصة بك والحصول على نسخة منها، وطلب تعديلها أو تصحيحها، على النحو المحدد في قانون 45للوائح الفيدرالية (Federal Regulations, CFR) الأقسام 164.524 و164.526
- حرية ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبًا على كيفية معاملتك من قبل CalOptima Health، أو المزودين الخاصين بك، أو الولاية
- الحصول على امكانية الوصول إلى خدمات تنظيم الأسرة، ومراكز الولادة المستقلة، والمراكز الصحية المؤهلة فيداليًا، ومزودي الرعاية الصحية الهنود، وخدمات القبالة، والمراكز الصحية الريفية، وخدمات الاصابات المنقولة جنسيًا، وخدمات الطوارئ خارج شبكة CalOptima Health وفقًا للقانون الفيدرالي

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- مسؤلياتك
  - معرفة، وفهم ومتابعة كتيب الأعضاء الخاص بك
  - فهم احتياجاتك الطبية والعمل مع مزودي رعايتك الصحية لوضع خطة العلاج الخاصة بك
  - اتباع خطة العلاج التي وافقت عليها مع مزودي رعايتك الصحية
  - إخبار CalOptima Health ومزودي رعايتك الصحية بما نحتاج لمعرفته حول حالتك الطبية حتى نتمكن من توفير الرعاية
  - تحديد المواعيد الطبية والاحتفاظ بها وإخبار المكتب عند الاضطرار لإلغاء موعدك
  - التعرف على حالتك الطبية وما الذي يحافظ على صحتك
  - المشاركة في برامج الرعاية الصحية التي تحافظ على صحتك
  - العمل مع شركاء رعايتك الصحية وأن تكون مهذبًا في التعامل معهم

حقوقك ومسؤولياتك (تابع)

- **الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيال ومعلوماتك الشخصية**
  - أبلغ عن أي حالة احتيال مشتبه بها من قبل مزود رعاية أو أحد المستفيدين.
  - اتصل بخط المساعدة المجاني الخاص بالاحتيال لدى Medi-Cal التابع لـ Department of Health Care Services (إدارة خدمات الرعاية الصحية) على الرقم 1-800-822-6222 - البلاغ سري ولن يتم الكشف عن هويتك.
  - **لن يؤثر الإبلاغ عن الاحتيال على المزايا الخاصة بك أو خدمات الرعاية الصحية التي تتلقاها!**
- اللجنة الاستشارية للأعضاء
  - تقدم مدخلات حول قضايا الأعضاء إلى مجلس إدارة CalOptima Health
- اللجنة الاستشارية للأسر في نموذج رعاية الطفل الشامل
  - تقدم مدخلات حول قضايا الأعضاء المتعلقة ببرنامج CCS (خدمات أطفال كاليفورنيا) إلى مجلس إدارة CalOptima Health

بوابة الأعضاء

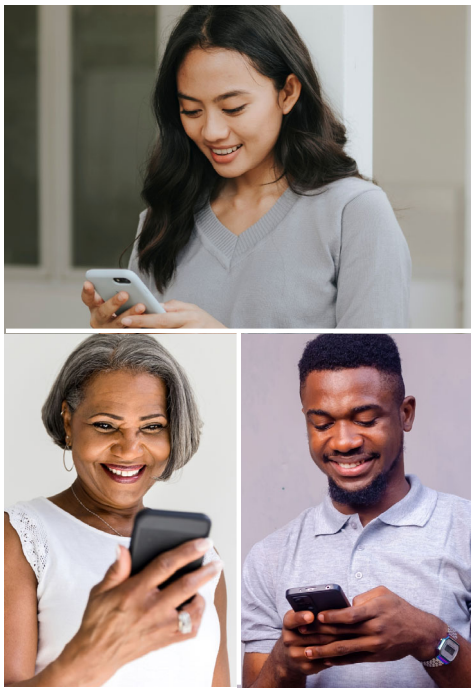
- بوابة الأعضاء هي موقع إلكتروني آمن يتيح لك الوصول إلى معلوماتك الصحية على مدار الساعة.
  - يمكنك الوصول إلى بوابة الأعضاء من خلال جهاز الكمبيوتر، أو الجهاز اللوحي (التابليت) أو الهاتف الذكي.
- تُسهّل خيارات الخدمة الذاتية وتُسرّع من إنجاز المهام التالية:
  - عرض وتحديث المعلومات الشخصية
  - طرح سؤال على خدمة عملاء CalOptima Health
  - طباعة بطاقات تعريف CalOptima Health أو طلب إرسالها بالبريد.
  - تغيير شبكة الرعاية الصحية والطبيب (ينطبق فقط على أعضاء شبكة CalOptima Health Community Network)
  - الاطلاع على التصريح (التصريحات) المسبقة (ينطبق فقط على أعضاء شبكة CalOptima Health Community Networkوأعضاء CalOptima Health Direct)

معلومات الاتصال

رقم الهاتف	الجهة
1-714-246-8500 أو الرقم المجاني على **1-888-587-8088 (TTY 711)**	خدمة عملاء CalOptima Health
1-714-246-8500 أو الرقم المجاني على **1-888-587-8088 (TTY 711)** www.CalOptima.org	لتقديم شكوى: اتصل بخدمة عملاءCalOptima Health - أو- قدم نموذج الشكوى عبر الإنترنت
1-855-507-1805 (TTY 711)	الخط الساخن لمكافحة الاحتيال لدى CalOptima Health
1-800-877-7195	خدمات VSP Vision
1-800-322-6384	Medi-Cal لطب الأسنان
1-800-723-8641	خط الوصول إلى الصحة السلوكية في مقاطعة أورانج
1-855-877-3885	الصحة السلوكية لدى CalOptima Health
1-800-977-2273	Medi-Cal RX

CalOptima Health

ابق على اتصال مع CalOptima Health: 225678 (CALOPT)



- تقوم CalOptima Health الآن بإرسال رسائل نصية رسمية باستخدام رمز قصير: **225678 (CALOPT)**
- يوفر هذا الرقم تحديثات حول رعايتك الصحية والمزايا الخاصة بك
- لماذا هذا الأمر مهم:
  - يساعدك على التعرف على الرسائل الواردة من CalOptima Health
  - الحصول على معلومات حول الرعاية الصحية الخاصة بك، مثل تذكيرات الفحص والتحديثات حول التغطية الخاصة بك
- ما يجب عليك فعله:
  - احفظ **225678 ((CALOPT** في جهات الاتصال لهاتفك
  - ابحث عن النصوص لتبقى على اطلاع بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك
  - لطرح الأسئلة، اتصل بفريق خدمة العملاء لدينا على الرقم

CalOptima Health

Stay Connected With Us

www.CalOptima Health.org

@CalOptima Health