



English

www.chohealthalliance.com

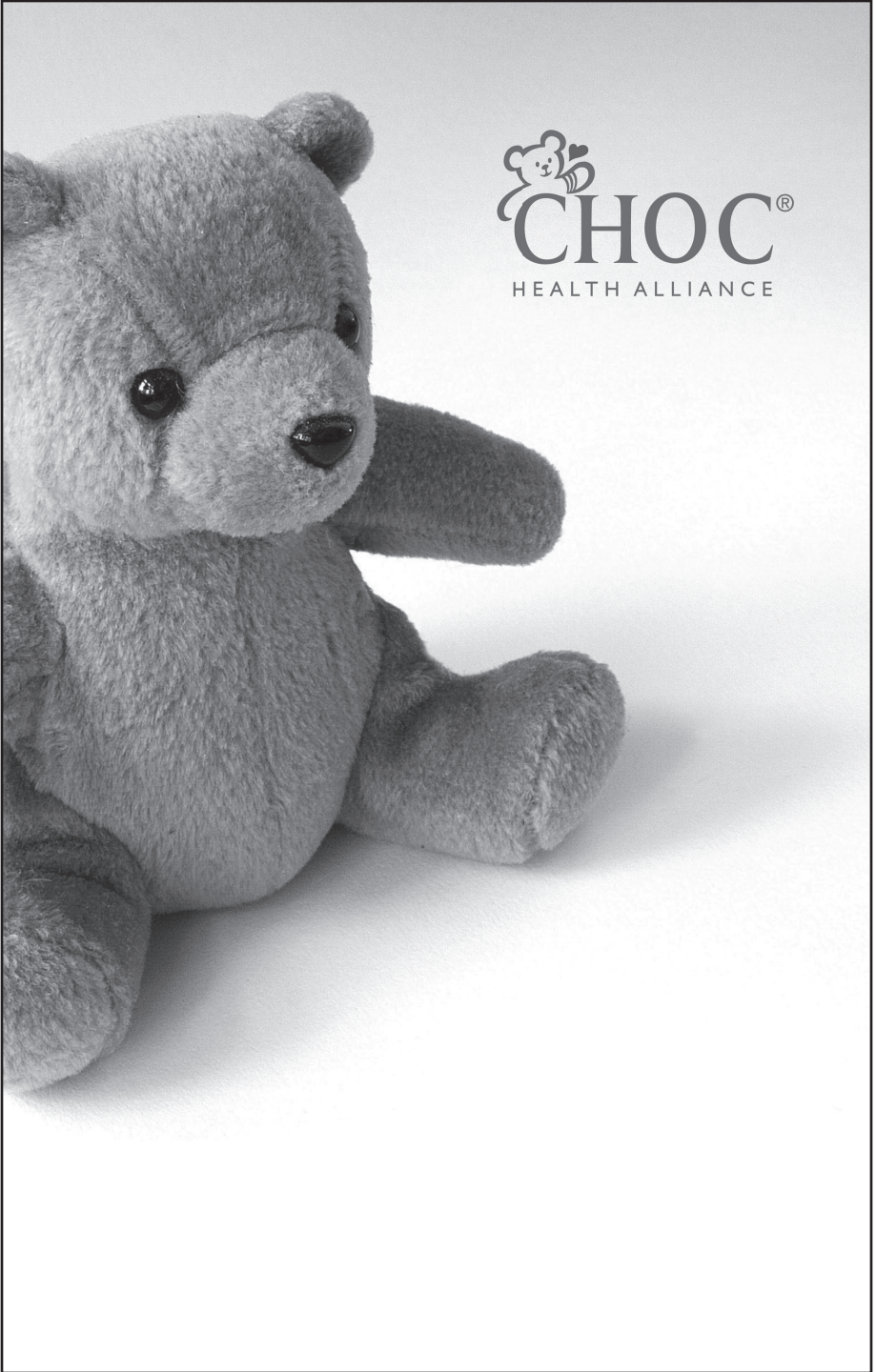


TABLE OF CONTENTS

Welcome! 4

We are located at: 4

Important Phone Numbers:..... 4

Member Checklist 5

CHOC Health Alliance Member Services Team..... 5

Your Doctor/Primary Care Physician (Pcp) 6

Your Primary Care Physician (PCP) is your health care partner! 6

How to Change your PCP 6

Provider Disenrollment of Members 7

Health Network Disenrollment of Members: 7

If You Want to Change Your Health Network:..... 7

Services Offered by CHOC Health Alliance..... 8

Services Not Covered..... 9

Urgent Care..... 10

Emergency Care 10

Prior Authorization..... 11

Prior Authorization Referral Review Process 11

Family Planning 11

Second Opinion 11

Emergency Transportation..... 11

Non-Emergency Medical Transportation 12

Member Complaint Process..... 12

Member Bill Of Rights..... 13

Member Responsibilities..... 14

WELCOME!

Welcome to CHOC Health Alliance (CHA)! Thank you for choosing us to provide your CalOptima health care benefits to you and your family. As a CHOC Health Alliance member, you can choose from more than 300 doctors and many hospitals throughout Orange County including Children's Hospital of Orange County, St. Joseph Hospital and Mission Regional Hospital. Many of our doctors and hospital staff speak Spanish, Vietnamese and other languages.

It is important for us to work together. This way, we can help your doctor take care of all your medical needs. In this booklet, you will find information that will help you know how to use your new Medi-Cal benefits through CHOC Health Alliance. Please read this booklet carefully. It is important to follow the directions in this booklet. Please also refer to your CalOptima Member Handbook for information about your Medi-Cal benefits. You can call CalOptima's Customer Service Department at 1-714-246-8500 or toll free 1-888-587-8088, if you have questions about your benefits.

WE ARE LOCATED AT:
1120 W. La Veta #450
Orange, CA 92868
Telephone: 1-800-424-2462

As a new member of CHA, you need to make an appointment with your primary care physician (PCP) within the first four months (120 days) of becoming a CalOptima member. This health exam will help your PCP to understand your health care needs. Your PCP will make sure you get all of the routine health care services that you need.

Call your PCP's office today to schedule your health exam appointment.

If you are pregnant, call us right away so we can help you to make an appointment with your PCP.

IMPORTANT PHONE NUMBERS:

CHOC Health Alliance Member Services Department
1-800-424-2462
(24 hours / 7 days a week)

CHOC Health Alliance Health Education Resource Line
1-800-424-2462

CalOptima Customer Service Department
1-714-246-8500 or
Toll-free 1-888-587-8088

MEMBER CHECKLIST

Be sure each eligible family member has these cards:

- Medi-Cal Beneficiary Identification Card (BIC)
- CalOptima card

Carry these cards with you to all of your medical visits.

- Call your Primary Care Physician (PCP) to make appointments. If you cannot keep your appointment, call the PCP at least one day before your visit to cancel.
- Except for family planning and emergency care services, all of your health care begins with your PCP.
- Always follow your PCP's advice and directions about medicine, diet and exercise.
- Hospital emergency rooms should be used for emergencies only. Do not use the emergency room for regular care.

CHOC HEALTH ALLIANCE MEMBER SERVICES TEAM

CHOC Health Alliance Member Services representatives will work with your PCP to give you the best medical care. Staying healthy takes teamwork. CHA Member Services representatives can help you when you:

- Have questions about your health network and your benefits.
- Want to change your doctor.
- Need family planning services.
- Want to file a complaint

Our staff can talk to you in your language!

YOUR DOCTOR/PRIMARY CARE PHYSICIAN (PCP)

YOUR PRIMARY CARE PHYSICIAN (PCP) IS YOUR HEALTH CARE PARTNER!

Your PCP is a very important person who will give or arrange most of the health care you receive as a CHOC Health Alliance member. Your first step is to choose a primary care doctor. You can choose a PCP at the time of enrollment. If you did not choose a PCP, call our Member Solutions Department at 1-800-424-2462 and our staff will help you find a PCP close to your home.

It is important to start off right and schedule a first health exam. You need to make your first health visit within the first 4 months (less than 120 days) of becoming a CHOC Health Alliance member. This is the time for you to discuss your health care needs and to get to know your PCP and begin a good doctor-patient relationship. Call your PCP to schedule your first health exam.

HOW TO CHANGE YOUR PCP

If you are not happy with the doctor you have chosen or have been assigned to, you may choose a different doctor. The new PCP you choose must be with CHOC Health Alliance. Please call our Member Solutions Department at 1-800-424-2462 and our staff will help you choose a new PCP. We can also send you a list of doctors to choose from. You can change your PCP every 30 days. In most cases, you must wait until the first of the following month to begin seeing your new PCP.

- CHOC Health Alliance may not change your PCP if:
- You asked for a PCP who is not taking new members.
- It may be best for you to stay with your PCP until you finish your treatment.

When you change your PCP, you should fill out an “Authorization for Release of Medical Information” form. This will help your new PCP understand your medical needs. You can get this or a similar form from your PCP or by calling CHOC Health Alliance’s Member Solutions Department at 1-800-424-2462.

Remember, except for family planning or emergency services, you must get your health care from your PCP first.

PROVIDER DISENROLLMENT OF MEMBERS

Your PCP may ask to stop seeing you when the following things happen:

- You continue to not follow your doctor's instructions and medical care,
- You are disruptive and rude in your doctor's office, to the doctor, his/her office staff, or to other patients in the doctor's office,
- Your doctor does not feel that you can work together to give you the care or treatment you need, or
- You have threatened to hurt or harm your doctor or his/her office staff.

HEALTH NETWORK DISENROLLMENT OF MEMBERS:

CHOC Health Alliance may ask CalOptima to disenroll you from our health network if:

- You are abusive or violent.
- You do not follow your doctor's plan of treatment.
- You let someone else use your BIC and/or CalOptima ID card.

CHOC Health Alliance will send a request to change your health network to CalOptima for review and approval. You will get a letter from CalOptima telling you the effective date that you will be changed to a new health network. You will need to choose a new health network from the CalOptima Health Network Listing. If you do not choose, CalOptima will choose a health network for you.

IF YOU WANT TO CHANGE YOUR HEALTH NETWORK:

You can change your health network each year during CalOptima's Open Enrollment Period from September 15 to December 15. All requests for a change of health network received during this time will be effective on January 1 of the following year. CalOptima will mail you a letter to let you know that the Open Enrollment Period is coming and when you can change your health network. After the Open Enrollment Period is over, in most cases, you will not be able to change your health network until the next Open Enrollment Period.

If you feel you need to change your health network after the Open Enrollment Period ends, call CalOptima's Customer Service Department at 1-714-246-8500 or toll free at 1-888-587-8088.

SERVICES OFFERED BY CHOC HEALTH ALLIANCE

The services listed below are offered by CHOC Health Alliance under Medi-Cal (CalOptima). For a complete list of Medi-Cal covered services, refer to the CalOptima Member Handbook. Also, please refer to the CalOptima Member Handbook for a list of services not covered by the Medi-Cal/CalOptima program and how you may access those services

Description of Services	How to Obtain Services
<ul style="list-style-type: none"> • <i>PCP Office Visits</i> 	Call your assigned PCP's office
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Durable Medical Equipment (DME) Equipments</i> such as wheelchairs, crutches, etc. 	Must be prescribed by your PCP and approved by CHA.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Medical and Incontinence Supplies</i> 	Request must be submitted by your PCP and approved by CHA.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Emergency Services</i> 	Go to the nearest emergency room. Show your CalOptima and BIC card and ask hospital to call CHA. We can be reached at toll free 1-800-424-2462.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Family Planning Services</i> 	You may get this service from your PCP. You can also get family planning services from any willing out-of-network doctors without prior-authorization from CHA. You may also call the Department of Health Care Services office of family Planning. They can be reached at toll free 1-800-942-1054 for a referral.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vision Care Services</i> 	Look at the Vision Care Services brochure for an office near you.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pediatric Preventative Screening Services/CHDP</i> 	Call your child's PCP office.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Non-emergency transportation</i> 	Call CHA's Member Services Department at toll free 1-800-424-2462.
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Special assistance for members who are aged, blind, or disabled</i> 	Call CHA's Member Services Department at toll free at 1-800-424-2462 for more information.

Description of Services	How to Obtain Services
<ul style="list-style-type: none"> <i>Interpreter Services (Available at no cost to you.)</i> 	Your PCP can ask for an interpreter or you can call CHA's Member Services. You can call us at toll free 1-800-424-2462.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Health Education</i> 	Call CHOC Health Alliance Member Services Department at toll free 1-800-424-2462 for information about the classes.

SERVICES NOT COVERED

Certain services are not covered or are “carved-out” of the CalOptima program. These include but are not limited to:

Services provided by any federal or state hospital for the developmentally disabled or mentally ill.

- California Children’s Services Program (CCS)
- Dental Services
- Short Doyle/Medi-Cal mental health services, including outpatient mental health services provided by mental health professionals and psychiatric inpatient services.
- Alcohol and Drug Programs
- Home and Community Based Waiver Services

For information on the following carved-out services, please call:	
California Children’s Services (CCS).....	1-714-347-0300
Alcohol and Drug Abuse	1-714-834-3840
Dental Services (Denti-Cal)	1-800-322-6384
Pacificare Behavioral Health Care (mental health)	1-800-723-8641
Regional Center of Orange County (serving the developmentally disabled)	
East/Central Area Office	1-714-796-5100
North Area Office	1-714-685-5555
West Area Office.....	1-714-889-7200
South Area Office	1-949-234-8800

Services that are not determined to be medically necessary are not a covered service.

URGENT CARE

Sometimes, illnesses or injuries are not emergencies, but you still need to see a doctor quickly. You may need “urgent care” services for medical problems that cannot wait for a regular office visit.

If you are not sure if you need emergency care or urgent care, call your PCP’s office or CHA’s Member Services Department. You can call us at toll free at 1-800-424-2462, 24 hours, seven days a week.

The Urgent Care centers you may use as a CHA member are:

UrgiKids, Inc.

1190 Baker St. #100

Costa Mesa, CA 92626

Tel: 1-714-668-2540

Hours: Monday - Friday: 6:00 p.m. to 9:00 p.m.

Saturday and Sunday: 9:00 a.m. to 9:00 p.m.

Kids Doc of Southern California Medical Group, Inc.

27800 Medical Center Road # 204

Mission Viejo, CA 92691

Tel: 1-949-682-4750

Hours: Monday - Friday: 5:00 p.m. to 10:00 p.m.

Saturday-Sunday: 10:00 a.m. to 9:00 p.m.

Holidays: 9:00 a.m. to 9:00 p.m.

EMERGENCY CARE

Emergency Care is for someone that has an illness or injury that most people would think might cause disability or death if medical attention is not given right away. If you are facing a life-threatening emergency, call 911 or go to the nearest hospital emergency room. Show the emergency room staff your ID cards, including your Medi-Cal ID card and CalOptima ID card.

Sometimes emergencies happen when you are away from home. “Away from home” means you are not in Orange County or you are outside of CHOC Health Alliance service area. If an emergency happens when you are away from home, call 911 or go to the nearest emergency room. Ask the emergency room staff to call your PCP or CHOC Health Alliance. You should also call your PCP as soon as you can to let them know what happened.

PRIOR AUTHORIZATION

Prior Authorization means approving health care and services before you get them. These services may be to:

- Visit a specialist
- Obtain durable medical equipment
- Get inpatient or outpatient hospital care services
- Obtain medical supplies

If you think you need one of these services, explain to your PCP why you think you need it. Your PCP will ask for prior authorization, which will be reviewed by CHA's Prior Authorization Department. CHA will send you a letter with the decision.

PRIOR AUTHORIZATION REFERRAL REVIEW PROCESS

Routine referrals will be processed within five (5) working days. Urgent referrals will be processed within twenty-four (24) hours.

FAMILY PLANNING

Family planning services include birth control approved by the Federal Food and Drug Administration, pregnancy tests, and counseling services. As a member, you may go to your PCP or directly to other Medi-Cal doctors or any family planning agency without an approval from CHOC Health Alliance. Also, women can see an Obstetrician/Gynecologist (OB/GYN) without a referral.

SECOND OPINION

Your PCP can refer you to another specialist for a second opinion. When needed, you may also call CHOC Health Alliance Member Solutions directly and request for an authorization for a second opinion.

EMERGENCY TRANSPORTATION

Emergency transportation is available when the member's medical condition is life threatening.

- Call 911 for an emergency ambulance.

NON-EMERGENCY MEDICAL TRANSPORTATION

Ambulance, litter van, or wheelchair lift van may be provided when a medical condition makes travel by ordinary public or private transportation impossible. Have your PCP request an authorization from CHA's Prior Authorization Department. Non-emergent transportation must be pre-approved by CHA.

MEMBER COMPLAINT PROCESS

Filing A Grievance

If you are not happy with a service provided by CHA, you must first call CHA's Member Services Department. We will try to resolve your problem. You can reach CHA's Member Services Department at toll free 1-800-424-2462, Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

If you are not happy with the help that you get, you can file a grievance with CalOptima. To file a grievance with CalOptima, call CalOptima's Customer Service Department at 1-714-246-8500 or toll-free at 1-888-587-8088, or write to:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

After A Grievance Has Been Filed:

- CalOptima may call you for more information.
- CalOptima will send you an acknowledgement letter within five (5) calendar days from the date your complaint was received.
- CalOptima will send you a resolution letter detailing the results of the complaint within thirty (30) calendar days from the date your complaint was received.

Filing A Utilization Management Appeal

If you are not happy with a decision made by CHA to not pay for, not approve, or stop a service you think should be covered or provided to you, you may ask for a review of the decision by filing a utilization management (UM) appeal. To file a UM appeal, please call CalOptima's Customer Service Department at 1-714-246-8500 or toll free at 1-888-587-8088, Monday through Friday, from 8:00 a.m. to 5:30 p.m. Members with hearing or speech impairments can call

our TDD line at 1-714-246-8523. You can also send your appeal in writing to:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

State Hearing

As a Medi-Cal member, you may request a State Hearing at any time by contacting the Department of Social Services (DSS) at 1-800-952-5253 within 90 days of the incident. A Hearing is an administrative procedure at which you can present your concern directly to the State of California. If you decide to request a Hearing, you may represent yourself at the hearing or another person such as an attorney, friend, relative or any person you choose may represent you. DSS can help you obtain a Legal Aid Lawyer, free of charge, to help you with your Hearing. To file for a State hearing please write to:

Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 19-37
Sacramento, CA 95814

or

Call 1-800-952-5253 or for the hearing impaired TDD 1-800-952-8349

MEMBER BILL OF RIGHTS

CHOC Health Alliance members have the right to:

1. Be treated with respect, and dignity.
2. Have your medical records protected, as they are confidential
3. Be able to look at your medical record
4. Choose or change your doctor within the plan
5. Be able to talk in the language that works best for you
6. Get information about your illness, treatment, and results
7. Get preventative health services
8. Join in deciding what type of care you want or don't want
9. A second opinion
10. Get care, no matter what race, color, sex, nationality, or disability you may have
11. Ask questions and talk about your healthcare
12. Send a complaint about the care you got

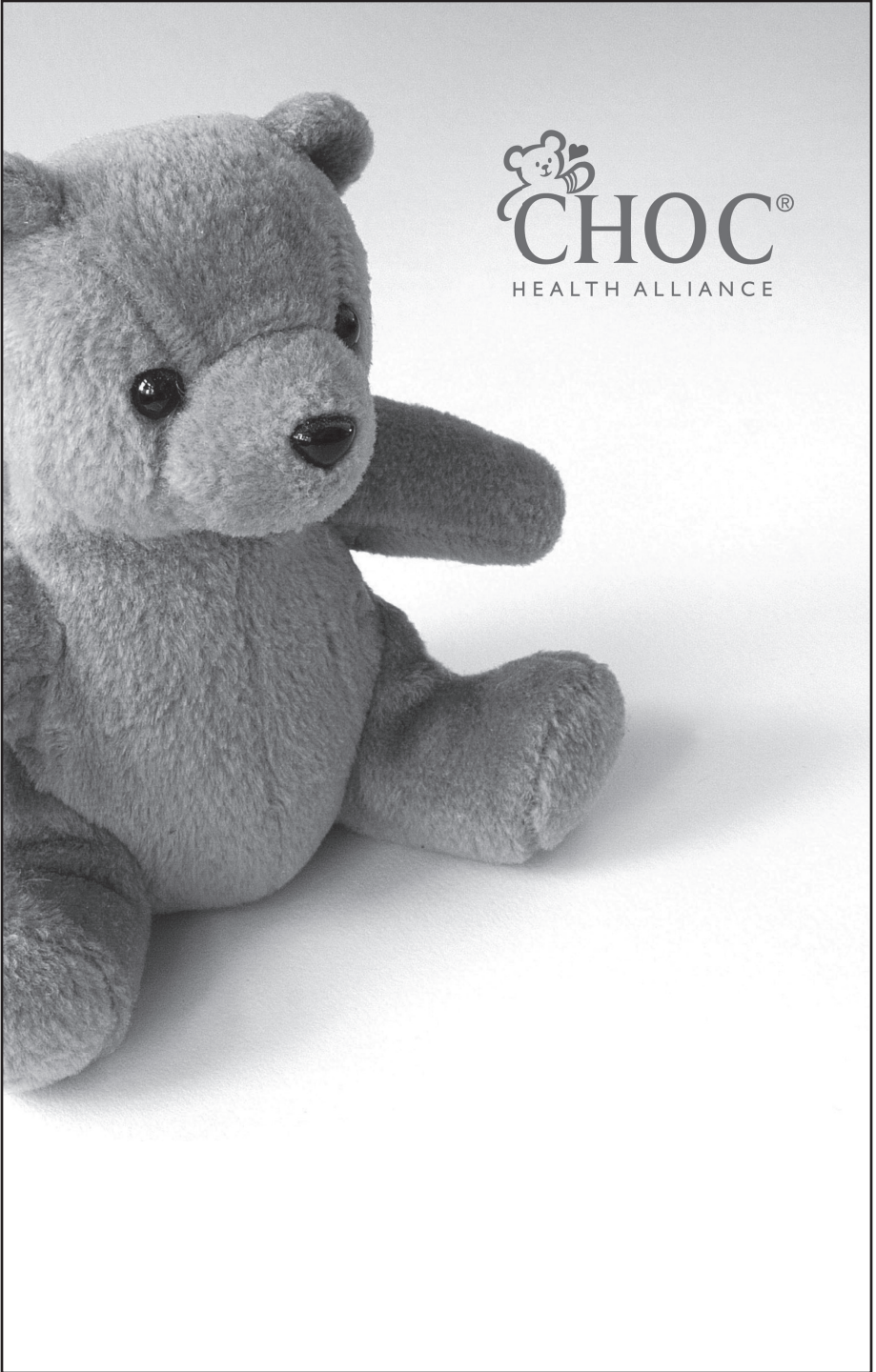
MEMBER RESPONSIBILITIES

1. Show your ID cards to the doctor or hospital before getting services
2. Know the name of your personal doctor and get approval before getting medical care
3. Let your doctor know about your medical condition, including emergency situations
4. Making and keeping appointments and telling the office when you must cancel a visit
5. Tell your doctors if you do not understand what they are telling you
6. Follow your doctor's treatment plan for medicine, diet and exercise
7. Tell your eligibility worker, CalOptima and CHOC Health Alliance Member Solutions Department if you move or have a change in your address and/or phone number
8. Be helpful and kind to the people who are partners in your health care



Spanish

www.chochealthalliance.com



Spanish

TABLE OF CONTENTS

¡Bienvenido!.....	18
Nuestra dirección:	18
Números de teléfono importantes:	19
Lista de verificación para miembros.....	19
Equipo de servicios al cliente de CHOC Health Alliance	19
Su Médico De Cuidado Primario (Pcp).....	20
El médico de cuidado primario (PCP) es su aliado en la atención de salud.....	20
Cómo cambiar de PCP	20
El proveedor puede dar de baja a los miembros	21
Baja de los miembros de la red de salud:.....	21
Si desea cambiar su red de salud:.....	21
Qué servicios ofrece CHOC Health Alliance.....	22
Servicios no cubiertos	24
Atención urgente	24
Atención de emergencia	25
Autorización previa	26
Proceso de revisión de remisiones con autorización previa.....	26
Planificación familiar	26
Segunda opinión.....	26
Transporte de emergencia	27
Transporte médico que no es de emergencia.....	27
Proceso de quejas para los miembros	27
Declaración De Derechos De Los Miembros.....	29
Responsabilidades de los miembros	29

¡BIENVENIDO!

Bienvenido a CHOC Health Alliance (CHA). Gracias por elegirnos para que les brindemos a usted y a su familia los beneficios de atención de salud de CalOptima. Como miembro de CHOC Health Alliance, puede elegir entre más de 300 médicos y numerosos hospitales de todo el condado de Orange, incluido el Children's Hospital of Orange County, el St. Joseph Hospital y el Mission Regional Hospital. Muchos de nuestros médicos y de los miembros del personal hospitalario hablan español, vietnamita y otros idiomas.

Es importante que trabajemos juntos. De esta manera, podemos ayudar a su médico a hacerse cargo de todas sus necesidades médicas. En este folleto, encontrará información que lo ayudará a saber cómo utilizar sus nuevos beneficios de Medi-Cal a través de CHOC Health Alliance. Lea este folleto detenidamente y siga sus instrucciones. Consulte también el manual para miembros de CalOptima para obtener información sobre sus beneficios de Medi-Cal. Si tiene preguntas sobre sus beneficios, puede llamar al Departamento de Servicios al Cliente de CalOptima, al 1-714-246-8500 o al 1-888-587-8088 (número gratuito).

NUESTRA DIRECCIÓN:
1120 W. La Veta #450
Orange, CA 92868
Teléfono: 1-800-424-2462

Como nuevo miembro de CHA, debe solicitar una cita con su médico de cuidado primario (PCP) dentro de los primeros cuatro meses (120 días) de haberse convertido en miembro de CalOptima. Este examen de salud le servirá a su PCP para entender sus necesidades de atención de salud. Su PCP se asegurará de que usted reciba todos los servicios de atención de salud de rutina que necesite.

Llame al consultorio de su PCP hoy mismo y programe la cita para el examen de salud.

Si está embarazada, llámenos de inmediato para que podamos ayudarla a solicitar una cita con su PCP.

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES:

Departamento de Servicios al Cliente de CHOC Health Alliance
1-800-424-2462
(las 24 horas del día, los 7 días de la semana)

Línea de Recursos Educativos para la Salud de CHOC Health Alliance
1-800-424-2462

Departamento de Servicios al Cliente de CalOptima
1-714-246-8500 o
1-888-587-8088 (número gratuito)

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA MIEMBROS

Asegúrese de que todos los miembros elegibles de la familia tengan estas tarjetas:

- Tarjeta de identificación de beneficiario (BIC) de Medi-Cal
- Tarjeta de CalOptima

Lleve estas tarjetas a todas sus visitas médicas.

- Llame a su médico de cuidado primario (PCP) para solicitar citas. Si no puede ir a la cita, llame al PCP un día antes, como mínimo, para cancelarla.
- Con excepción de los servicios de planificación familiar y de atención de emergencia, toda su atención de salud será brindada primero por el PCP.
- Siga siempre las indicaciones y los consejos de su PCP sobre medicamentos, alimentación y ejercicio.
- Las salas de emergencias de los hospitales deben utilizarse sólo para emergencias. No recurra a la sala de emergencias para recibir atención habitual.

EQUIPO DE SERVICIOS AL CLIENTE DE CHOC HEALTH ALLIANCE

Los representantes de Servicios al Cliente de CHOC Health Alliance trabajarán con su PCP para brindarle la mejor atención médica. Para mantenerse saludable, hace falta trabajo en equipo. Los representantes de Servicios al Cliente de CHA podrán ayudarlo cuando:

- Tenga preguntas sobre sus beneficios y su red de salud.
- Desea cambiar de médico.

- Necesite servicios de planificación familiar.
- Desea presentar una queja.

¡Nuestro personal puede hablar con usted en su idioma!

SU MÉDICO DE CUIDADO PRIMARIO (PCP)

EL MÉDICO DE CUIDADO PRIMARIO (PCP) ES SU ALIADO EN LA ATENCIÓN DE SALUD

El PCP es una persona muy importante, que le brindará u organizará la mayor parte de la atención de salud que reciba como miembro de CHOC Health Alliance. El primer paso es elegir un médico de cuidado primario. Puede elegir un PCP en el momento de la inscripción. Si no eligió un PCP, llame a nuestro Departamento de Soluciones para Clientes, al 1-800-424-2462. Nuestro personal lo ayudará a encontrar un PCP cerca de su casa.

Es importante comenzar bien y programar un primer examen de salud. Debe solicitar su primera visita médica dentro de los primeros 4 meses (menos de 120 días) de haberse convertido en miembro de CHOC Health Alliance. Éste es el momento para hablar sobre sus necesidades de atención de salud, para conocer a su PCP y comenzar una buena relación médico-paciente. Llame a su PCP para programar el primer examen de salud.

CÓMO CAMBIAR DE PCP

Si no está conforme con el médico que eligió o con el que le asignaron, puede elegir otro médico. El nuevo PCP que elija debe participar en la red de CHOC Health Alliance. Llame a nuestro Departamento de Soluciones para Clientes al 1-800-424-2462. Nuestro personal lo ayudará a elegir un nuevo PCP. También podemos enviarle una lista de médicos entre los cuales elegir. Puede cambiar de PCP cada 30 días. En la mayoría de los casos, deberá esperar hasta el primer día del mes siguiente para comenzar a atenderse con su nuevo PCP.

Es posible que CHOC Health Alliance no cambie su PCP si:

- Usted solicitó un PCP que no acepta nuevos miembros.
- Quizá sea mejor para usted continuar con su PCP hasta finalizar el tratamiento.

Si decide cambiar de PCP, deberá completar un formulario de “autorización para divulgar información médica”. Esto ayudará a su nuevo PCP a entender

sus necesidades médicas. Puede obtener este formulario o uno similar en el consultorio de su PCP o si llama al Departamento de Soluciones para Clientes de CHOC Health Alliance al 1-800-424-2462.

Recuerde: con excepción de los servicios de planificación familiar o de emergencia, primero debe recibir atención de salud a través de su PCP.

EL PROVEEDOR PUEDE DAR DE BAJA A LOS MIEMBROS

Su PCP puede solicitar dejar de atenderlo si ocurre lo siguiente:

- Usted no sigue las indicaciones y el plan de atención de su médico.
- Usted se comporta de manera negativa o poco cordial en el consultorio de su médico, con el médico, con el personal de su consultorio o con otros pacientes en el consultorio del médico.
- Su médico considera que no puede brindarle la atención o el tratamiento que necesita porque usted no colabora debidamente.
- Usted ha amenazado con lastimar o dañar al médico o al personal de su consultorio.

BAJA DE LOS MIEMBROS DE LA RED DE SALUD:

CHOC Health Alliance puede solicitar a CalOptima que lo dé de baja de nuestra red de salud si usted:

- Es grosero o violento.
- No sigue el plan de tratamiento de su médico.
- Permite que otra persona utilice su tarjeta de identificación (ID) de CalOptima o BIC.

CHOC Health Alliance enviará una solicitud de cambio de su red de salud a CalOptima para que la revise y apruebe. Usted recibirá una carta de CalOptima, que le informará cuándo entrará en vigencia el cambio de red de salud. Deberá elegir una nueva red de salud del listado de redes de salud de CalOptima. Si no elige una red de salud, CalOptima la elegirá por usted.

SI DESEA CAMBIAR SU RED DE SALUD:

Usted puede cambiar de red de salud todos los años durante el período de inscripción abierta de CalOptima, desde el 15 de septiembre hasta el 15 de diciembre. Todas las solicitudes de cambio de red de salud recibidas durante este período entrarán en vigencia el 1° de enero del año siguiente. CalOptima

le enviará una carta para informarle que se acerca el período de inscripción abierta y cuándo puede cambiar su red de salud. En la mayoría de los casos, después de que haya finalizado el período de inscripción abierta, no podrá cambiar de red de salud hasta el próximo período de inscripción abierta.

Si considera que necesita cambiar de red de salud después de que finaliza el período de inscripción abierta, llame al Departamento de Servicios al Cliente de CalOptima al 1-714-246-8500 o al 1-888-587-8088 (número gratuito).

QUÉ SERVICIOS OFRECE CHOC HEALTH ALLIANCE

CHOC Health Alliance ofrece los servicios que se describen a continuación conforme a Medi-Cal (CalOptima). Para obtener una lista completa de los servicios de Medi-Cal cubiertos, consulte el manual para miembros de CalOptima. En dicho manual, también encontrará una lista de los servicios que el programa Medi-Cal/CalOptima no cubre e información sobre cómo puede obtenerlos.

Descripción de los servicios	Cómo obtener los servicios
<ul style="list-style-type: none"> <i>Visitas al consultorio del PCP</i> 	Llame al consultorio del PCP que le fue asignado.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Equipo médico duradero (DME)</i> Equipos como sillas de ruedas, muletas, etc. 	Debe ser recetado por su PCP y aprobado por CHA.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Suministros médicos y contra la incontinencia</i> 	Deben ser solicitados por su PCP y aprobados por CHA.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Servicios de emergencia</i> 	Diríjase a la sala de emergencias más cercana. Muestre su tarjeta BIC y de CalOptima, y solicite al hospital que llame a CHA. Puede comunicarse con nosotros al número gratuito 1-800-424-2462.

Descripción de los servicios	Cómo obtener los servicios
<ul style="list-style-type: none"> <i>Servicios de planificación familiar</i> 	<p>Puede obtener estos servicios de su PCP. También puede obtener servicios de planificación familiar de cualquier médico fuera de la red dispuesto a atenderlo, sin autorización previa de CHA. Además, puede comunicarse con la oficina de planificación familiar del Departamento de Servicios de Atención de Salud. Llame al número gratuito, 1-800-942-1054, para solicitar una remisión.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Servicios de cuidado de la visión</i> 	<p>Consulte el folleto de servicios de cuidado de la visión para encontrar la oficina más cercana a su casa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Servicios de exámenes preventivos pediátricos/ Programa de Salud Infantil y Prevención de Incapacidad (CHDP)</i> 	<p>Llame al consultorio del PCP de su hijo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Transporte que no es de emergencia</i> 	<p>Llame al número gratuito del Departamento de Servicios al Cliente de CHA, 1-800-424-2462.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Ayuda especial para personas ancianas, ciegas o incapacitadas</i> 	<p>Para obtener más información, llame al número gratuito del Departamento de Servicios al Cliente de CHA, 1-800-424-2462.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Servicios de intérprete (a su disposición sin costo)</i> 	<p>Su PCP puede solicitar un intérprete, o usted puede llamar al Departamento de Servicios al Cliente de CHA. Puede llamarnos al número gratuito, 1-800-424-2462.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <i>Educación para la salud</i> 	<p>Para obtener información sobre las clases, llame al número gratuito del Departamento de Servicios al Cliente de CHOC Health Alliance, 1-800-424-2462.</p>

ATENCIÓN FUERA DE LA CIUDAD Y DURANTE HORAS NO LABORABLES

SERVICIOS NO CUBIERTOS

Ciertos servicios no están cubiertos o están excluidos del programa CalOptima. Éstos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Servicios brindados por todo hospital, estatal o federal, para personas con enfermedades mentales o con incapacidades de desarrollo.
- El Programa de Servicios para Niños de California (CCS).
- Servicios dentales.
- Servicios de salud mental de Short Doyle/Medi-Cal, incluidos los servicios de salud mental ambulatorios brindados por profesionales de salud mental y los servicios psiquiátricos en hospital.
- Programas contra el abuso de drogas y de alcohol.
- Servicios de exención comunitarios y domiciliarios.

Para obtener información sobre los siguientes servicios excluidos, llame a los siguientes números:

Programa de Servicios para Niños

de California (CCS) 1-714-347-0300

Abuso de drogas y alcohol..... 1-714-834-3840

Servicios dentales (Denti-Cal) 1-800-322-6384

Atención de salud del comportamiento de Pacificare
(salud mental)..... 1-800-723-8641

Centro regional del condado de Orange

(presta servicios a personas con incapacidades de desarrollo)

Oficina del área central/este..... 1-714-796-5100

Oficina del área norte..... 1-714-685-5555

Oficina del área oeste..... 1-714-889-7200

Oficina del área sur 1-949-234-8800

Los servicios que no se consideren médicamente necesarios no estarán cubiertos.

ATENCIÓN URGENTE

A veces, a pesar de que las enfermedades o las lesiones no requieren atención de emergencia, usted necesita ver a su médico sin demora. Es posible que necesite servicios de “atención urgente” para problemas médicos que no pueden esperar a una visita regular al consultorio.

Si no sabe con seguridad si necesita atención de emergencia o atención urgente, llame al consultorio de su PCP o al Departamento de Servicios al Cliente de CHA. Puede llamar al número gratuito, 1-800-424-2462, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los siguientes son los centros de atención urgente a los que los miembros de CHA pueden recurrir:

UrgiKids, Inc.

1190 Baker St. #100

Costa Mesa, CA 92626

Teléfono: 1-714-668-2540

Horarios: de lunes a viernes, de 6:00 p.m. a 9:00 p.m.,
sábados y domingos, de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.

Kids Doc of Southern California Medical Group, Inc.

27800 Medical Center Road # 204

Mission Viejo, CA 92691

Teléfono: 1-949-682-4750

Horarios: de lunes a viernes, de 5:00 p.m. a 10:00 p.m.,
sábados y domingos, de 10:00 a.m. a 9:00 p.m.
Días festivos: de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

Una persona necesita atención de emergencia si tiene una enfermedad o una lesión que la mayoría de las personas pensaría que pueden causar una incapacidad o la muerte si no se recibe atención médica de inmediato. Si usted se enfrenta con una emergencia que pone en riesgo su vida, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano. Muestre sus tarjetas de identificación (ID) al personal de la sala de emergencias, incluidas sus tarjetas de identificación de Medi-Cal y de CalOptima.

A veces, las emergencias surgen cuando está lejos de casa. “Lejos de casa” significa que no se encuentra en el condado de Orange o que está fuera del área de servicio de

CHOC Health Alliance. Si surge una emergencia cuando está lejos de su casa, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Solicite al personal de la sala de emergencias que llame a su PCP o a CHOC Health Alliance.

También debe llamar a su PCP, tan pronto como pueda, para informarle lo sucedido.

AUTORIZACIÓN PREVIA

“Autorización previa” significa aprobar los servicios y la atención de salud antes de que usted pueda recibirlos. Estos servicios pueden incluir lo siguiente:

- Visitar a un especialista.
- Obtener equipo médico duradero.
- Recibir servicios de atención en hospital o ambulatorios.
- Obtener suministros médicos.

Si cree que necesita uno de estos servicios, explique el motivo a su PCP. Éste solicitará una autorización previa, que será revisada por el Departamento de Autorizaciones Previas de CHA. CHA le enviará una carta en la que le informará su decisión.

PROCESO DE REVISIÓN DE REMISIONES CON AUTORIZACIÓN PREVIA

Las remisiones de rutina se procesarán dentro de los cinco (5) días hábiles. Las remisiones urgentes se procesarán dentro de las veinticuatro (24) horas.

PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Los servicios de planificación familiar incluyen control de la natalidad aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos de los Estados Unidos, pruebas de embarazo y servicios de orientación. Como miembro, puede recurrir a su PCP o directamente a otros médicos de Medi-Cal, o a cualquier agencia de planificación familiar sin la aprobación de CHOC Health Alliance. Además, las mujeres pueden visitar a un obstetra/ginecólogo sin remisión.

SEGUNDA OPINIÓN

Su PCP puede remitirlo a un especialista para solicitar una segunda opinión. Cuando sea necesario, también puede llamar al Departamento de Soluciones para Clientes de CHOC Health Alliance directamente y solicitar una autorización para obtener una segunda opinión.

TRANSPORTE DE EMERGENCIA

Cuando la condición médica de un miembro pone en riesgo su vida, puede solicitarse transporte de emergencia.

- Llame al 911 para solicitar una ambulancia de emergencia.

TRANSPORTE MÉDICO QUE NO ES DE EMERGENCIA

Si, debido a la condición médica, viajar en un transporte público o privado común es imposible, puede solicitarse una ambulancia, una camioneta con camilla o una camioneta con elevador para sillas de ruedas. Pida a su PCP que solicite una autorización del Departamento de Autorizaciones Previas de CHA. El transporte que no es de emergencia debe contar con la aprobación previa de CHA.

PROCESO DE QUEJAS PARA LOS MIEMBROS

Cómo presentar una reclamación

Si no está conforme con un servicio brindado por CHA, primero debe llamar al Departamento de Servicios al Cliente de CHA. Intentaremos resolver su problema. Puede llamar al número gratuito del Departamento de Servicios al Cliente de CHA, 1-800-424-2462, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Si no está conforme con la ayuda recibida, puede presentar una reclamación a CalOptima. Para presentar una reclamación a CalOptima, llame al Departamento de Servicios al Cliente de CalOptima, al 1-714-246-8500 o al 1-888-587-8088 (número gratuito), o escriba a la siguiente dirección:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

Después de presentar una reclamación:

- CalOptima puede llamarlo para solicitar más información.
- CalOptima le enviará una carta de acuse de recibo dentro de los cinco (5) días calendario después de la fecha de recepción de su queja.
- CalOptima le enviará una carta de resolución con los detalles de los resultados de la queja dentro de los treinta (30) días calendario después de la fecha de recepción de su queja.

Cómo presentar una apelación de manejo de utilización

Si no está conforme con una decisión tomada por CHA de no pagar, no aprobar o interrumpir un servicio que usted considera que debería estar cubierto o que debería brindarse, puede presentar una apelación de manejo de utilización (UM) para solicitar que se revise la decisión. Para presentar una apelación de UM, llame al Departamento de Servicios al Cliente de CalOptima, al 1-714-246-8500 o al 1-888-587-8088 (número gratuito), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. Los miembros que tienen dificultades de audición o problemas de habla pueden llamar a la línea TDD, 1-714-246-8523. También puede enviar su apelación por escrito a la siguiente dirección:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

Audiencia estatal

Como miembro de Medi-Cal, puede solicitar una audiencia estatal en cualquier momento comunicándose con el Departamento de Servicios Sociales (DSS) al 1-800-952-5253 dentro de los 90 días del incidente. Una audiencia consiste en un procedimiento administrativo en el que puede presentar su inquietud ante el Estado de California. Si decide solicitar una audiencia, podrá representarse a usted mismo o podrá ser representado por otra persona, como un abogado, un amigo, un familiar o cualquier persona que usted elija. El DSS puede ayudarlo a conseguir un abogado de oficio, de manera gratuita, que lo ayude con su audiencia. Para solicitar una audiencia estatal, escriba a la siguiente dirección:

Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 19-37
Sacramento, CA 95814

o

Llame al 1-800-952-5253 o a la línea TDD, 1-800-952-8349,
para las personas con dificultades de audición.

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE LOS MIEMBROS

Los miembros de CHOC Health Alliance tienen derecho a lo siguiente:

1. Recibir un trato respetuoso y digno.
2. Que sus registros médicos estén protegidos, debido a que son confidenciales.
3. Poder consultar sus registros médicos.
4. Elegir o cambiar su médico dentro del plan.
5. Poder hablar en el idioma que mejor entiendan.
6. Obtener información sobre su enfermedad, el tratamiento y los resultados.
7. Obtener servicios de salud preventiva.
8. Participar en la decisión de qué tipo de atención desean o no desean.
9. Solicitar una segunda opinión.
10. Obtener atención, sin importar su raza, color, sexo, nacionalidad o si son incapacitados.
11. Hacer preguntas y hablar sobre su atención de salud.
12. Enviar una queja sobre la atención recibida.

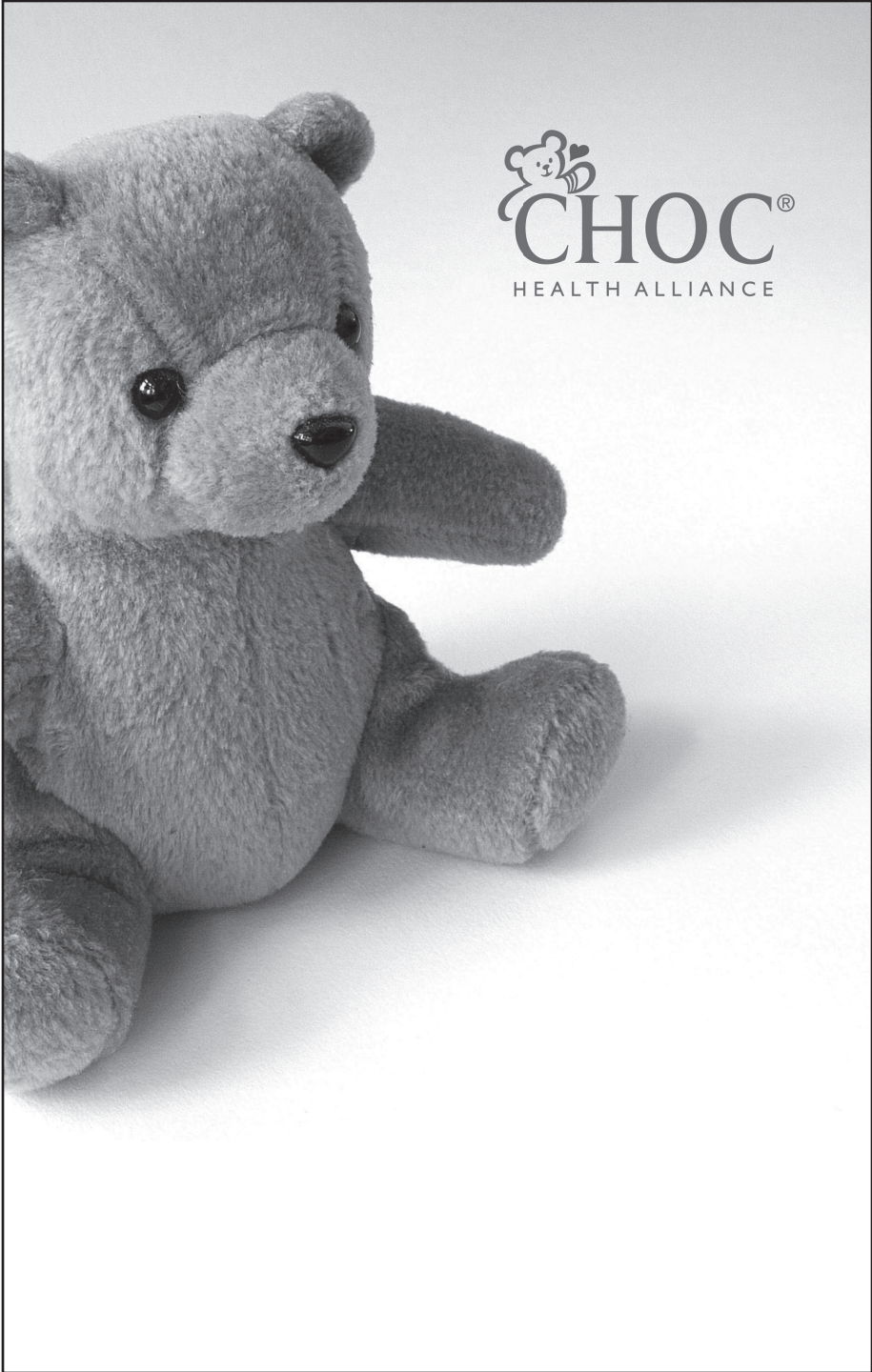
RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS

1. Mostrar sus tarjetas de identificación (ID) al médico o en el hospital antes de recibir servicios.
2. Saber el nombre de su médico personal y obtener aprobación antes de recibir atención médica.
3. Informar a su médico de su condición médica, incluidas las situaciones de emergencia.
4. Solicitar citas, asistir a ellas e informar al consultorio cuando deba cancelar una visita.
5. Informar a sus médicos si no entienden lo que les están diciendo.
6. Seguir el plan de tratamiento que su médico les indique para medicamentos, alimentación y ejercicio.
7. Informar a su trabajador de elegibilidad, a CalOptima y al Departamento de Soluciones para Clientes de CHOC Health Alliance si se muda o si cambia su dirección o su número de teléfono.
8. Ser atentos y serviciales con las personas que se encargan de su atención de salud.



Vietnamese

www.chohealthalliance.com



Vietnamese

TABLE OF CONTENTS

Địa chỉ văn phòng của chúng tôi:.....	32
Các Số Điện Thoại Quan Trọng:	33
Danh sách đánh dấu việc cần làm cho hội viên	33
Nhóm Dịch Vụ Thành Viên của CHOC Health Alliance	33
Bác Sĩ/Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (Pcp) Của Quý Vị.....	34
Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị là đối tác chăm sóc sức khỏe của quý vị!.....	34
Cách Thay Đổi PCP	34
Bác Sĩ Từ Chối Hội Viên	35
Mạng Lưới Y Tế Rút Tên Tham Gia của Hội Viên:	35
Nếu Quý Vị Muốn Đổi Mạng Lưới Y Tế :	36
Các Dịch Vụ Y Tế Cung Cấp bởi CHOC Health Alliance.....	36
Các Dịch Vụ Không Được Bao Trữ	38
Chăm Sóc Khẩn Cấp.....	38
Dịch Vụ Cấp Cứu.....	39
Cho Phép Trước	40
Thủ Tục Xem Xét Giới Thiệu Bệnh Nhân Mà Cần Phải Có Sự Cho Phép Trước.....	40
Kế Hoạch Hóa Gia Đình	40
Ý Kiến Thứ Hai.....	40
Chuyên Chờ Có Tính Cách Cấp Cứu.....	41
Phương Tiện Chuyên Chờ Không Khẩn Cấp.....	41
Thủ Tục Giải Quyết Những Khiếu Nại Của Hội Viên.....	41
Bản Tuyên Bó Về Các Quyền Của Hội Viên.....	43
Trách Nhiệm của Hội Viên	43

Xin Chào Mừng Quý Vị !

CHOC Health Alliance (CHA) xin chào mừng quý vị ! Cảm ơn quý vị đã chọn chúng tôi để cung ứng các phúc lợi y tế mà CalOptima dành cho quý vị và gia đình của quý vị. Với tư cách là thành viên của CHOC Health Alliance, quý vị có thể lựa chọn trong số hơn 300 bác sĩ và nhiều bệnh viện trên khắp Quận Orange, trong đó bao gồm Children's Hospital of Orange County, St. Joseph Hospital và Mission Regional Hospital. Nhiều bác sĩ và nhân viên bệnh viện của chúng tôi nói được tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt và các ngôn ngữ khác.

Điều quan trọng là chúng ta cùng hợp tác làm việc. Như vậy, chúng tôi có thể giúp bác sĩ của quý vị đáp ứng mọi nhu cầu y tế của quý vị. Trong tập sách này, quý vị sẽ tìm thấy những thông tin hữu ích hướng dẫn quý vị cách sử dụng các phúc lợi Medi-Cal mới của mình qua CHOC Health Alliance. Xin đọc kỹ tập sách này. Điều quan trọng là quý vị cần phải tuân theo các chỉ dẫn trong tập sách này. Đồng thời xin xem Cẩm Nang Hướng Dẫn Thành Viên CalOptima để biết về các phúc lợi Medi-Cal của quý vị. Quý vị có thể gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên CalOptima theo số 1-714-246-8500 hoặc số điện thoại miễn phí 1-888-587-8088 nếu quý vị có thắc mắc về các phúc lợi của mình

Đ A CH V N PHÒNG C A CHÚNG TÔI:
1120 W. La Veta #450
Orange, CA 92868
Điện thoại: 1-800-424-2462

Với tư cách là thành viên của CHA, quý vị cần lấy hẹn với bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của mình trong vòng bốn tháng đầu tiên (120 ngày) kể từ khi trở thành hội viên CalOptima. Buổi khám sức khỏe này sẽ giúp PCP của quý vị hiểu các nhu cầu y tế của quý vị. PCP của quý vị sẽ bảo đảm là quý vị nhận được tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo thông lệ mà quý vị cần.

Xin liên lạc với văn phòng bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị để làm cuộc hẹn khám sức khỏe cho chính mình.

Nếu quý vị đang mang thai, xin liên lạc ngay với chúng tôi để được giúp đỡ làm hẹn với bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị.

CÁC SỐ ĐIỆN THOẠI QUAN TRỌNG:

Ban Dịch Vụ Hội Viên CHOC Health Alliance
1-800-424-2462
(24 giờ/ 7 ngày một tuần)

Đường Dây Thông Tin Giáo Dục Y Tế của CHOC Health Alliance
1-800-424-2462

Ban Dịch Vụ Hội Viên CalOptima
1-714-246-8500 hoặc
số điện thoại miễn phí 1-888-587-8088

DANH SÁCH ĐÁNH D U VI C C N LÀM CHO H I VIÊN

Hãy đảm bảo là mỗi thành viên gia đình đủ điều kiện đều có các thẻ sau đây:

- Thẻ Medi-Cal (BIC)
- Thẻ CalOptima

Hãy mang theo các thẻ này m i khi t i t c các bu i th m khám c a quý v .

- Gọi văn phòng Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị để lấy hẹn. Nếu quý vị không thể giữ buổi hẹn, xin gọi PCP ít nhất một ngày trước để hủy bỏ buổi hẹn.
- Ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu và kế hoạch hóa gia đình, toàn bộ việc chăm sóc sức khỏe của quý vị đều bắt đầu với PCP của quý vị.
- Luôn tuân theo lời khuyên và chỉ dẫn của PCP về thuốc men, ăn uống và thể dục.
- Chỉ nên sử dụng phòng cấp cứu trong trường hợp nguy kịch. Không sử dụng phòng cấp cứu để chăm sóc sức khỏe thông thường.

NHÓM ĐẠI DIỆN THÀNH VIÊN C A CHOC HEALTH ALLIANCE

Các đại diện Ban Dịch Vụ Thành Viên của CHOC Health Alliance sẽ làm việc với PCP của quý vị để cung ứng cho quý vị dịch vụ y tế tốt nhất. Để sống khỏe mạnh thì cần có sự hợp tác. Các đại diện Dịch Vụ Thành Viên của CHA có thể giúp quý vị khi quý vị: *Tenga preguntas sobre sus beneficios y su red de salud.*

- Có thắc mắc về các phúc lợi và mạng lưới y tế của mình.
- Muốn đổi bác sĩ của quý vị.
- Cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Muốn gửi đơn khiếu nại.

Nhân viên của chúng tôi có thể nói chuyện với quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị!

BÁC SĨ / BÁC SĨ CHĂM SÓC CHÍNH (PCP) CỦA QUÝ VỊ

BÁC SĨ CHĂM SÓC CHÍNH (PCP) CỦA QUÝ VỊ LÀ ĐỐI TÁC CHĂM SÓC SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ!

PCP của quý vị là người rất quan trọng và cũng sẽ là người cung cấp hoặc thu xếp phần lớn việc chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được với tư cách là hội viên của CHOC Health Alliance. Bước đầu tiên của quý vị là chọn một bác sĩ chăm sóc chính. Quý vị có thể chọn một PCP vào thời điểm ghi danh. Nếu chưa chọn PCP, xin quý vị gọi cho Ban Giải Pháp dành cho Thành Viên (Member Solutions Department) của chúng tôi theo số 1-800-424-2462. Nhân viên của chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một PCP gần nhà.

Điều quan trọng là quý vị cần phải có sự khởi đầu đúng và làm hẹn khám sức khỏe lần đầu tiên. Quý vị cần làm hẹn khám sức khỏe lần đầu tiên trong vòng 4 tháng (dưới 120 ngày) đầu kể từ khi trở thành hội viên CHOC Health Alliance. Đây là thời điểm để quý vị bàn thảo về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình và tìm hiểu về PCP của quý vị cũng như bắt đầu mối quan hệ tốt đẹp giữa bác sĩ và bệnh nhân. Xin gọi PCP của quý vị để làm hẹn khám sức khỏe lần đầu tiên này.

CÁCH THAY ĐỔI PCP

Nếu quý vị không hài lòng với bác sĩ mà quý vị đã chọn hoặc đã được chỉ định, quý vị có thể chọn bác sĩ khác. PCP mới mà quý vị chọn phải cộng tác với CHOC Health Alliance. Xin gọi Ban Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-424-2462, nhân viên của chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn một PCP mới. Chúng tôi cũng có thể gửi cho quý vị danh sách các bác sĩ để lựa chọn. Quý vị có thể thay đổi PCP của mình một lần trong mỗi tháng (30 ngày). Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đợi đến ngày đầu tiên của tháng kế tiếp mới bắt đầu được tới khám/chữa bệnh với PCP mới.

CHOC Health Alliance có thể không thay đổi PCP của quý vị nếu:

- Quý vị yêu cầu một PCP mà PCP này hiện không nhận hội viên mới.
- Giải pháp tốt nhất quý vị nên làm là nên tiếp tục khám/chữa bệnh với PCP của mình cho tới khi điều trị xong.

Khi đổi PCP, quý vị cần phải điền mẫu “Authorization for Release of Medical Information” (“Cho Phép Tiết Lộ Thông Tin Y Tế”). Việc này sẽ giúp PCP mới hiểu được nhu cầu y tế của quý vị. Quý vị có thể lấy mẫu điền này hoặc mẫu điền tương tự từ PCP hoặc gọi Ban Dịch Vụ Thành Viên của CHOC Health Alliance theo số 1-800-424-2462.

Xin nhớ rằng ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu hoặc kế hoạch hóa gia đình, quý vị phải gặp PCP trước cho những dịch vụ khám sức khoẻ của mình.

BÁC SĨ CHỈ HƯỚNG

PCP của quý vị có thể yêu cầu từ chối khám chữa bệnh cho quý vị trong các trường hợp sau đây:

- Quý vị tiếp tục không tuân theo lời chỉ dẫn và cách chữa trị của bác sĩ
- Quý vị gây rối và có thái độ thô lỗ tại phòng mạch của bác sĩ, đối với bác sĩ, nhân viên phòng mạch hoặc với các bệnh nhân khác tại phòng mạch của bác sĩ,
- Bác sĩ không cảm thấy rằng quý vị muốn hợp tác để nhận sự chăm sóc hoặc điều trị cần thiết, hoặc
- Quý vị đe dọa gây tổn thương hoặc làm hại cho bác sĩ hoặc nhân viên phòng mạch của bác sĩ.

MANG LẠI Y TẾ RÚT TÊN THAM GIA CỘNG ĐỒNG:

CHOC Health Alliance puede solicitar a CalOptima que lo dé de baja de CHOC Health Alliance có thể yêu cầu CalOptima rút tên quý vị ra khỏi mạng lưới y tế nếu:

- Quý vị có hành vi lạm dụng hoặc bạo lực.
- Quý vị không tuân theo kế hoạch điều trị mà bác sĩ của quý vị đề ra.
- Quý vị để người khác sử dụng thẻ hội viên BIC và/hoặc thẻ CalOptima của mình

CHOC Health Alliance sẽ gửi đơn yêu cầu thay đổi mạng lưới y tế của quý vị cho CalOptima để được duyệt xét và chấp thuận. Quý vị sẽ nhận được thư từ CalOptima cho biết ngày quý vị bắt đầu được chuyển sang mạng lưới y tế mới. Quý vị sẽ cần chọn một mạng lưới y tế mới trong Danh Sách Các Mạng Lưới Y

Tế của CalOptima. Nếu quý vị không tự chọn, CalOptima sẽ chỉ định cho quý vị.

N U QUÝ V MU N Đ I M N G L I Y T :

Quý vị có thể thay đổi mạng lưới y tế mỗi năm trong Thời Hạn Ghi Danh Hàng Năm mà CalOptima đề ra kể từ ngày 15 tháng Chín cho đến ngày 15 tháng Mười Hai. Tất cả những yêu cầu thay đổi mạng lưới y tế nhận được trong thời gian này sẽ có hiệu lực kể từ ngày 1 tháng Một năm kế tiếp. CalOptima sẽ gửi đến quý vị bức thư thông báo khi nào Thời Hạn Ghi Danh Hàng Năm sẽ khởi sự và khi nào quý vị có thể thay đổi mạng lưới y tế của mình. Khi chương trình Thời Hạn Ghi Danh Hàng Năm đã kết thúc, trong phần lớn các trường hợp, quý vị sẽ không có cơ hội thay đổi mạng lưới y tế cho đến đợt chương trình Thời Hạn Ghi Danh Hàng Năm kế tiếp được mở ra.

Nếu quý vị cảm thấy việc thay đổi mạng lưới y tế là cần thiết sau thời gian chương trình Thời Hạn Ghi Danh Hàng Năm đã kết thúc, xin liên lạc với Ban Dịch Vụ Hội Viên của CalOptima theo số 1-714-246-8500 hoặc số điện thoại miễn phí 1-888-587-8088.

CÁC D CH V Y T CUNG C P B I CHOC HEALTH ALLIANCE

Những dịch vụ y tế liệt kê dưới đây được cung cấp bởi CHOC Health Alliance qua chương trình Medi-Cal (CalOptima). Để có danh sách tất cả các dịch vụ y tế được Medi-Cal bao trả, xin xem cuốn cẩm nang dành cho hội viên của CHOC Health Alliance. Xin quý vị cũng dùng cuốn cẩm nang này để biết danh sách tất cả các dịch vụ không được Medi-Cal/CalOptima bao trả và cách thức mà quý vị có thể sử dụng các dịch vụ này.

Mô T Các D ch V	Cách Nh n Các D ch V
<ul style="list-style-type: none"> <i>Các Bu i H n T i Phòng M ch PCP</i> 	Gọi phòng mạch PCP đã được chỉ định cho quý vị.
<ul style="list-style-type: none"> <i>D ng C YT Lâu B n (DME) Các thiết bị như xe lăn, nạng chống, v.v...</i> 	Phải được PCP của quý vị kê toa và phải có sự chấp thuận của CHA.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Các D ng C Tì p Li u YT và D ng C Tì p Li u dành cho Ng i Không Th Kì m Ch Đ c Tì u Tì n và/ ho c Đ i Tì n</i> 	PCP của quý vị phải gửi yêu cầu và yêu cầu đó phải được CHA chấp thuận.

Mô T Các D ch V	Cách Nh n Các D ch V
<ul style="list-style-type: none"> <i>Các D ch V C p C u</i> 	Tới phòng cấp cứu gần nhất. Xuất trình thẻ hội viên BIC và CalOptima của quý vị và yêu cầu bệnh viện gọi CHA. Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi theo số điện thoại miễn phí 1-800-424-2462.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Các D ch V K Ho ch Hóa Gia Đình</i> 	Quý vị có thể nhận dịch vụ này từ PCP của mình. Quý vị cũng có thể nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ bất kỳ bác sĩ nào ngoài mạng lưới nhưng bằng lòng cung cấp dịch vụ cho quý vị mà không cần có sự cho phép trước của CHA. Quý vị cũng có thể gọi văn phòng kế hoạch hóa gia đình của Ban Dịch Vụ Y Tế theo số điện thoại miễn phí 1-800-942-1054 để được giới thiệu.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Các D ch V Ch m Sóc Th Giác</i> 	Xin xem tờ thông tin về Các Dịch Vụ Chăm Sóc Thị Giác để tìm văn phòng gần nhất.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Các D ch V Ki m Tra Ng a B nh cho Tr Em/CHDP</i> 	Gọi phòng mạch PCP của con quý vị.
<ul style="list-style-type: none"> <i>D ch v chuyên ch trong tr ng h p không kh n c p</i> 	Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của CHA theo số điện thoại miễn phí 1-800-424-2462.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Tr giúp c bi t cho các h i viên cao niên, mù lòa ho c khuy t t t</i> 	Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của CHA theo số điện thoại miễn phí 1-800-424-2462 để biết thêm chi tiết.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Các D ch V Thông D ch (Mi n Phí)</i> 	PCP của quý vị có thể yêu cầu cung cấp thông dịch viên hoặc quý vị có thể gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của CHA theo số điện thoại miễn phí 1-800-424-2462.
<ul style="list-style-type: none"> <i>Giáo D c v S c Kh e</i> 	Gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của CHOC Health Alliance theo số điện thoại miễn phí 1-800-424-2462 để biết thêm thông tin về các buổi hướng dẫn.

D CH V CH M SÓC SAU GI LÀM VI C VÀ NGOÀI THÀNH PH

CÁC DỊCH VỤ KHÔNG ĐƯỢC BẢO TRÌ

Một số dịch vụ không được bao trả hoặc “bị loại ra” khỏi chương trình CalOptima. Các dịch vụ này bao gồm nhưng không giới hạn ở: Servicios brindados por todo hospital, estatal o federal, para personas con enfermedades mentales o con incapacidades de desarrollo.

- Các dịch vụ được cung cấp bởi bất kỳ bệnh viện nào của tiểu bang hoặc liên bang cho người mắc bệnh tâm thần hoặc người bị tàn tật về mặt phát triển.
- Chương Trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em California (CCS)
- Các dịch vụ nha khoa
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần Medi-Cal/Short Doyle, trong đó bao gồm các dịch vụ y tế tâm thần ngoại trú được cung cấp bởi các chuyên viên y tế tâm thần và các dịch vụ tâm thần nội trú.
- Các Chương Trình Cai Rượu và Ma Túy
- Các dịch vụ ngoại lệ được cung cấp tại nhà và cộng đồng

Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ bị loại trừ, xin gọi:

Cơ Quan Dịch Vụ Cho Trẻ Em California (CCS) 1-714-347-0300

Cai Rượu và Ma Túy 1-714-834-3840

Các Dịch Vụ Nha Khoa (Denti-Cal)..... 1-800-322-6384

Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi Pacificare

(sức khỏe tâm thần)..... 1-800-723-8641

Trung Tâm Khu Vực Quận Orange (phục vụ những người bị khuyết tật về phát triển)

Văn Phòng Khu Vực Miền Trung/Miền Đông..... 1-714-796-5100

Văn Phòng Khu Vực Miền Bắc 1-714-685-5555

Văn Phòng Khu Vực Miền Tây 1-714-889-7200

Văn Phòng Khu Vực Miền Nam..... 1-949-234-8800

Các dịch vụ không chắc chắn là cần thiết và một số không được bảo trả.

CHĂM SÓC KHẨN CẤP

A veces, a pesar de que las enfermedades o las lesiones no requieren atención. Đôi khi, có những căn bệnh hoặc chấn thương không cần được cấp cứu, tuy nhiên quý vị vẫn cần gặp bác sĩ ngay. Quý vị có thể cần “chăm sóc khẩn cấp” trong trường hợp nhu cầu bệnh lý của quý vị không thể chờ cho cuộc hẹn bình thường.

Để biết chắc quý vị cần được chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp, xin liên lạc với phòng mạch PCP của quý vị hoặc Ban Dịch Vụ Hội Viên của CHA. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại miễn phí 1-800-424-2462, 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Các trung tâm Chăm Sóc Khẩn Cấp mà các hội viên CHA có thể sử dụng:

UrgiKids, Inc.

1190 Baker St. #100

Costa Mesa, CA 92626

Điện thoại: 1-714-668-2540

Giờ làm việc: Thứ Hai tới thứ Sáu: 6 giờ chiều tới 9 giờ tối
Thứ Bảy, Chủ Nhật: 9 giờ sáng tới 9 giờ tối

Kids Doc of Southern California Medical Group, Inc.

27800 Medical Center Road # 204

Mission Viejo, CA 92691

Điện thoại: 1-949-682-4750

Giờ làm việc: Thứ Hai tới thứ Sáu: 5 giờ chiều tới 10 giờ tối
Thứ Bảy tới Chủ Nhật: 10 giờ sáng tới 9 giờ tối
Ngày Lễ: 9 giờ sáng tới 9 giờ tối

D C H V C P C U

Dịch vụ cấp cứu được dành riêng cho những ai mà căn bệnh hoặc sự chấn thương có thể đưa đến tình trạng tàn tật hay tử vong nếu không được cấp cứu tức thời. Nếu quý vị đang đối diện với tình trạng sinh tử, xin gọi 911 hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất. Xin trình cho nhân viên văn phòng cấp cứu giấy tờ chứng minh của quý vị gồm có thẻ Medi-Cal và thẻ CalOptima.

Đôi khi dịch vụ cấp cứu có thể xảy ra khi quý vị đi xa. “Đi xa nhà” có nghĩa là quý vị rời khỏi quận Orange hoặc quý vị đã ra khỏi phạm vi cung cấp dịch vụ của CHOC Health Alliance. Nếu gặp trường hợp cấp cứu khi quý vị đi xa nhà, xin gọi 911 hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất. Hãy yêu cầu nhân viên phòng cấp cứu gọi cho PCP của quý vị hoặc gọi cho CHOC Health Alliance. Quý vị cũng nên gọi cho PCP của mình càng sớm càng tốt để thông báo cho họ biết sự việc.

CHO PHÉP TRƯỚC

Cho Phép Trước có nghĩa là chấp thuận việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ trước khi quý vị được hưởng các dịch vụ đó. Những dịch vụ đó có thể bao gồm:

- Gặp bác sĩ chuyên khoa
- Nhận dụng cụ y tế lâu bền
- Nhận các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú hoặc ngoại trú
- Nhận đồ tiếp liệu y tế

Nếu có nhu cầu để sử dụng một trong những dịch vụ kể trên, xin giải thích cho PCP biết lý do tại sao quý vị nghĩ là mình cần. PCP của quý vị sẽ nộp đơn xin phép trước, đơn sẽ được duyệt xét bởi Ban Cho Phép Trước của CHA. CHA sẽ gửi thư để báo cho quý vị biết về quyết định của mình.

THỜI GIAN XEM XÉT GIỚI THIỆU BỆNH NHÂN MÀ CÁN BỘ Y TẾ CÓ SỰ CHẤP THUẬN

Thủ tục giới thiệu bình thường sẽ được xử lý trong vòng năm (5) ngày làm việc. Thủ tục giới thiệu khẩn sẽ được xử lý trong vòng hai mươi bốn (24) tiếng.

KẾ HOẠCH HÓA GIA ĐÌNH

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình gồm có ngừa thai được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Liên Bang chấp thuận, các xét nghiệm thai kỳ và các dịch vụ cố vấn. Với tư cách là hội viên, quý vị có thể tới gặp PCP của mình hoặc tới thẳng các bác sĩ của Medi-Cal hoặc bất kỳ cơ quan kế hoạch hóa gia đình nào mà không cần phải có sự chấp thuận của CHOC Health Alliance. Đồng thời, các hội viên nữ cũng có thể tới khám với Bác Sĩ Sản Phụ Khoa (OB/GYN) mà không cần có giấy giới thiệu.

Ý KIẾN THỨ HAI

PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa khác để xin ý kiến thứ hai. Khi cần, quý vị cũng có thể gọi trực tiếp cho Ban Giải Pháp dành cho Thành Viên của CHOC Health Alliance để xin phép tham vấn lấy ý kiến thứ hai.

CHUYÊN CHỖ CÓ TÍNH CÁCH C P C U

Phương tiện chuyên chở cấp cứu sẽ được cung cấp khi tình trạng sức khỏe của bệnh nhân bị nguy kịch.

- Xin liên lạc 911 để gọi xe cấp cứu.

PHƯƠNG TIỆN CHUYÊN CHỖ KHÔNG KHẨN C P

Có thể sẽ cung cấp xe cứu thương, xe chuyên chở đặc biệt để chở bệnh nhân nằm trên cáng hoặc xe chuyên chở có thiết bị nâng xe lăn khi tình trạng sức khỏe của bệnh nhân không cho phép bệnh nhân dùng phương tiện chuyên chở công cộng hoặc chuyên chở riêng. Quý vị hãy nhờ PCP của quý vị nộp đơn xin phép với Ban Cho Phép Trước của CHA. Phương tiện chuyên chở không khẩn cấp phải được CHA chấp thuận trước.

TH T C GI I QUY T NH NG KHI U N I C A H I VIÊN

N p Đ n Khi u N i

Si no está conforme con un servicio brindado por CHA, primero debe llamar. Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ cung cấp bởi CHA, quý vị phải liên lạc trước hết với Ban Dịch Vụ Hội Viên của CHA. Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết vấn đề cho quý vị. Quý vị có thể liên lạc với Ban Dịch Vụ Hội Viên của CHA theo số điện thoại miễn phí 1-800-424-2462, Thứ Hai tới thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Nếu quý vị không hài lòng với sự giúp đỡ mà quý vị nhận được, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên CalOptima. Để nộp đơn khiếu nại lên CalOptima, xin liên lạc với Ban Dịch Vụ Khách Hàng của CalOptima theo số 1-714-246-8500 hoặc số điện thoại miễn phí 1-888-587-8088, hoặc gửi đơn về:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

Sau khi đã nộp đơn khiếu nại:

- CalOptima có thể sẽ liên lạc với quý vị để lấy thêm chi tiết.
- CalOptima sẽ gửi cho quý vị trong vòng năm (5) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại một bức thư thông báo là họ đã nhận được đơn nói trên.

- CalOptima sẽ gửi cho quý vị một bức thư trình bày chi tiết kết quả việc giải quyết đơn khiếu nại của quý vị trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kê từ ngày nhận được đơn khiếu nại của quý vị.

N p Đ n Kháng Cáo V Đánh Giá D ch Y T

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của CHA là không thanh toán, không chấp thuận hay ngưng cung cấp dịch vụ mà quý vị nghĩ là phải được bao trả hoặc phải được cung cấp, quý vị có thể xin cho quyết định trên được duyệt xét lại bằng cách nộp đơn kháng cáo về đánh giá dịch vụ y tế (UM). Để nộp đơn kháng cáo về đánh giá dịch vụ y tế (UM), xin liên lạc với Ban Dịch Vụ Khách Hàng của CalOptima theo số 1-714-246-8500 hoặc số điện thoại miễn phí 1-888-587-8088, Thứ Hai tới thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ 30 chiều. Hội viên bị khiếm thính hoặc khiếm ngôn có thể gọi tới đường dây TDD của chúng tôi theo số 1-714-246-8523. Quý vị cũng có thể gửi đơn kháng cáo đến:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

Đ i u Tr n V i T i u B ang

Là hội viên Medi-Cal, quý vị có thể xin Điều Trần với Tiểu Bang bất cứ lúc nào bằng cách liên lạc với Ban Dịch Vụ Xã Hội (DSS) theo số 1-800-952-5253 trong vòng 90 ngày kể từ ngày xảy ra vấn đề. Việc Điều Trần là một thủ tục hành chính để quý vị trực tiếp đưa sự quan tâm đến chính quyền tiểu bang California. Nếu muốn xin Điều Trần, quý vị có thể tự đại diện mình tại buổi điều trần hoặc nhờ một người khác như luật sư, bạn bè, thân nhân hoặc bất kỳ một người nào quý vị chọn làm đại diện cho mình đều được. DDS có thể giúp quý vị tìm một Luật Sư Được Chính Phủ Tài Trợ miễn phí để giúp quý vị tại buổi điều trần. Để xin điều trần với Tiểu Bang, xin gửi thư về:

Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 19-37
Sacramento, CA 95814
hoặc

Gọi 1-800-952-5253 hoặc số TDD 1-800-952-8349 cho người bị khiếm thính

B N TUYÊN B V CÁC QUY N C A H I VIÊN

Hội viên của CHOC Health Alliance có quyền:

- Được đối xử một cách tôn trọng và có phẩm cách
- Được bảo vệ hồ sơ y tế vì đây là các thông tin bảo mật
- Được xem hồ sơ y tế của chính mình
- Được lựa chọn hoặc thay đổi bác sĩ của quý vị trong phạm vi của chương trình
- Được nói chuyện bằng ngôn ngữ mà quý vị thông thạo nhất
- Được cho biết về căn bệnh, phương cách điều trị và kết quả điều trị của quý vị
- Được hưởng các dịch vụ y tế ngừa bệnh
- Được tham gia quyết định loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn hoặc không muốn
- Được lấy ý kiến thứ hai
- Được chăm sóc sức khỏe, bất kể chủng tộc, màu da, giới tính, quốc tịch hoặc tình trạng khuyết tật của quý vị
- Được đặt các câu hỏi và nói chuyện về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Được quyền khiếu nại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được

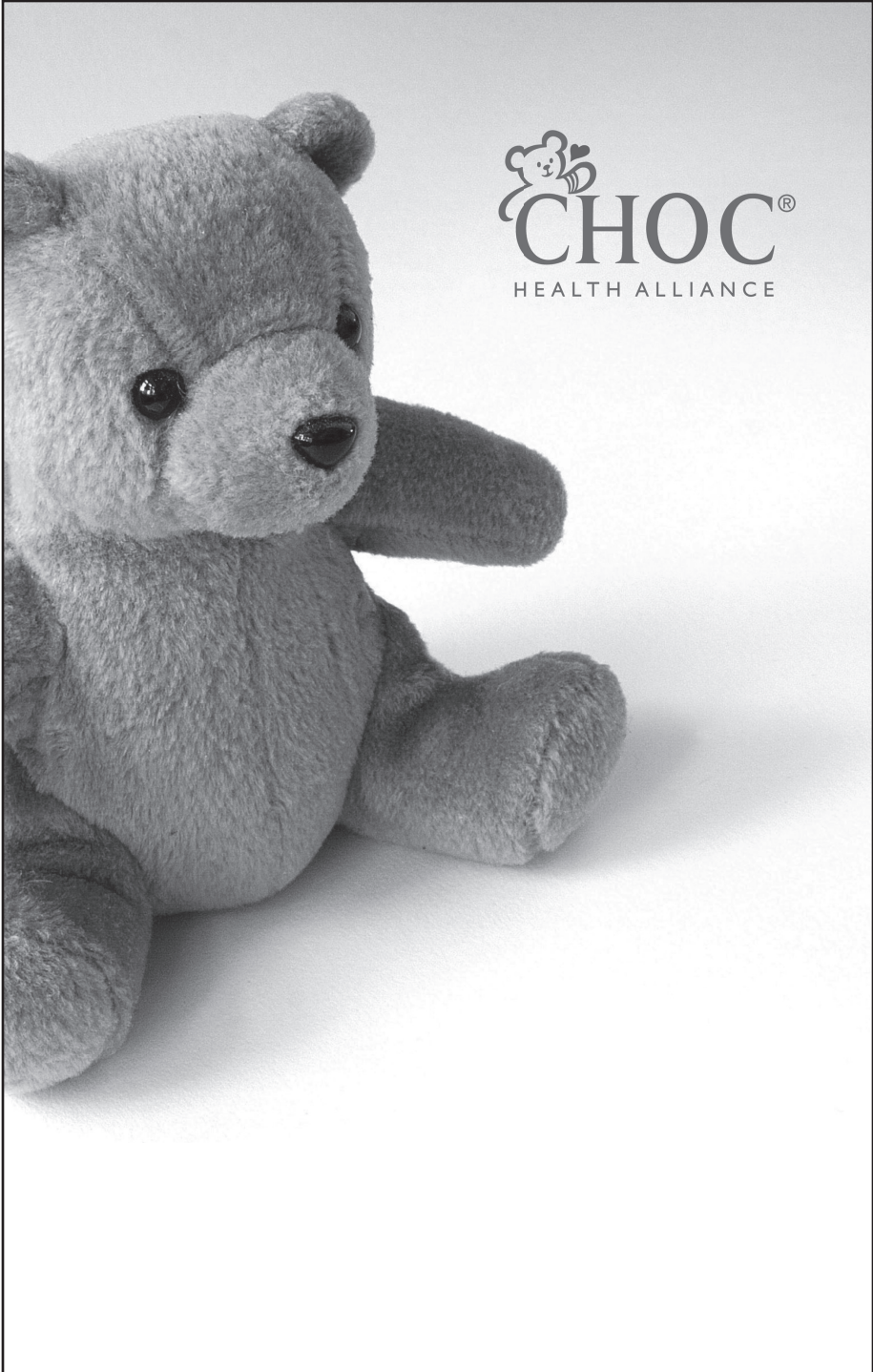
TRÁCH NHI M C A H I VIÊN

- Xuất trình thẻ nhận dạng (thẻ chứng minh hay căn cước) của quý vị cho bác sĩ hoặc bệnh viện trước khi nhận dịch vụ
- Biết tên của bác sĩ riêng của quý vị và xin chấp thuận trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế
- Cho bác sĩ của quý vị biết về tình trạng sức khỏe của mình, kể cả các trường hợp cấp cứu
- Lấy hẹn, giữ hẹn và cho phòng mạch bác sĩ biết khi quý vị phải hủy bỏ buổi hẹn
- Cho bác sĩ của quý vị biết nếu quý vị không hiểu những gì họ đang nói với quý vị
- Làm theo kế hoạch điều trị của bác sĩ liên quan tới vấn đề thuốc men, ăn uống và thể dục
- Báo cho cán bộ đánh giá tính đủ điều kiện, CalOptima và Ban Giải Pháp dành cho Thành Viên của CHOC Health Alliance nếu quý vị chuyển đi nơi khác hoặc có thay đổi về địa chỉ cũng như số điện thoại
- Luôn sẵn sàng giúp đỡ và đối xử tốt với những người cộng sự trong việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị



Farsi

www.chohealthalliance.com



فهرست مندرجات

50.....	خوش آمدیدا.....
50.....	نشانی ما به قرار زیر می‌باشد:
50.....	شماره تلفنهای مهم:
51.....	چکلیست عضو.....
51.....	گروه خدمات اعضای CHOC Health Alliance.....
52.....	دکتر/ پزشک مراقبتهای درمانی اصلی (PCP) شما.....
52.....	پزشک مراقبتهای درمانی اصلی (PCP) شما شریک مراقبتهای بهداشتی شما می‌باشد!
52.....	نحوه عوض کردن پزشک PCP.....
53.....	لغو ثبت‌نام اعضاء توسط ارائه‌کننده.....
53.....	لغو ثبت‌نام اعضاء توسط شبکه درمانی:
53.....	اگر می‌خواهید شبکه درمانی خود را تغییر دهید:
54.....	خدمات ارائه شده توسط CHOC Health Alliance.....
55.....	خدماتی که تحت پوشش نمی‌باشند.....
56.....	مراقبتهای فوری.....
56.....	مراقبت اورژانسی.....
57.....	مجوز قبلی.....
57.....	روند مرور معرفی‌نامه مربوط به مجوز قبلی.....
57.....	تنظیم خانواده.....
57.....	نظریه ثانویه.....
57.....	وسیله نقلیه اورژانسی.....
58.....	وسیله نقلیه پزشکی غیر اورژانسی.....
58.....	روند رسیدگی به شکایت عضو.....
59.....	قانون حقوق اعضا.....
60.....	وظایف اعضاء.....

خوش آمدید!

به CHOC Health Alliance (CHA) خوش آمدید! از این که ما را برای ارائه مزایای مراقبت بهداشتی CalOptima خود و خانواده‌تان انتخاب کرده‌اید از شما متشکریم. به عنوان عضو CHOC Health Alliance می‌توانید از بین 300 پزشک و بیمارستانهای متعدد واقع در اورنج کانتی شامل St. Joseph Hospital، Children's Hospital of Orange County و Mission Regional Hospital یکی را انتخاب کنید. تعداد زیادی از پزشکان و پرسنل بیمارستانهای ما به زبانهای اسپانیایی، ویتنامی و دیگر زبانها صحبت می‌کنند.

برای ما مهم است که با هم همکاری کنیم. از این طریق ما می‌توانیم به پزشک شما کمک کنیم کلیه نیازهای پزشکی شما را برآورده سازد. در این کتابچه اطلاعاتی را خواهید یافت که به شما کمک می‌کند نحوه استفاده از مزایای Medi-Cal جدید خود را از طریق CHOC Health Alliance بیاموزید. لطفاً کتابچه را با دقت مطالعه کنید. مهم است که از دستورالعملهای این کتابچه پیروی کنید. لطفاً جهت دریافت اطلاعات در مورد مزایای Medi-Cal به کتابچه اعضای CalOptima خود نیز مراجعه کنید. در صورت داشتن هرگونه سوالی در مورد مزایای خود، با اداره خدمات مشتریان CalOptima به شماره تلفن 8500-246 (714) یا شماره تلفن رایگان 1-888-587-8088 تماس بگیرید.

نشانی ما به قرار زیر می‌باشد:

1120 W. La Veta #450

Orange, CA 92868

شماره تلفن: 1-800-424-2462

به عنوان یک عضو جدید CHA، بایستی در ظرف چهار ماه اول (120 روز) از زمان عضویت در CalOptima برای گذاشتن وقت ویزیت با پزشک مراقبتهای درمانی اصلی (PCP) خود اقدام کنید. این معاینه بهداشتی به پزشک PCP شما کمک خواهد کرد تا از نیازهای مراقبت بهداشتی شما آگاه شود. پزشک PCP شما اطمینان حاصل خواهد کرد که شما همه خدمات مراقبت بهداشتی عادی که لازم دارید را دریافت کنید.

همین امروز برای گذاشتن وقت ویزیت برای معاینه بهداشتی‌تان با مطب پزشک PCP خود تماس بگیرید.

اگر حامله هستید، فوراً با ما تماس بگیرید تا بتوانیم در مورد وقت ویزیت گذاشتن با پزشک PCP تان به شما کمک کنیم.

شماره تلفنهای مهم:

اداره خدمات اعضای CHOC Health Alliance

1-800-424-2462

(24 ساعت شبانهروز / 7 روز هفته)

خط تلفن منابع آموزش بهداشتی CHOC Health Alliance
1-800-424-2462

اداره خدمات مشتریان CalOptima
1-714-246-8500 یا
شماره تلفن رایگان 1-888-587-8088

چک‌لیست عضو

اطمینان حاصل نمایید که هر یک از اعضای واجد شرایط خانواده کارتهای زیر را دارا می‌باشند:

- کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC)
- کارت CalOptima
- این کارت‌ها را در کلیه ملاقاتهای پزشکی خود به همراه داشته باشید.
- جهت گرفتن وقت ملاقات با پزشک مراقبتهای درمانی اصلی (PCP) خود تماس بگیرید. در صورتی که نمی‌توانید در وقت ملاقات در مطب حاضر شوید، حداقل یک روز قبل از تاریخ ملاقات با پزشک PCP تماس گرفته و قرار ملاقات خود را لغو کنید.
- به غیر از خدمات مراقبت اورژانسی و تنظیم خانواده، دریافت کلیه مراقبتهای بهداشتی با پزشک PCP شما آغاز می‌شود.
- همیشه از توصیه‌ها و دستورالعملهای پزشک PCP خود در مورد دارو، رژیم غذایی و ورزش پیروی کنید.
- مراکز اورژانس بیمارستان باید فقط در موارد اورژانسی مورد استفاده قرار بگیرند. از مرکز اورژانس برای دریافت مراقبتهای عادی استفاده نکنید.

گروه خدمات اعضای CHOC Health Alliance

کارگزاران خدمات اعضای CHOC Health Alliance با پزشک PCP شما همکاری می‌کنند تا بهترین مراقبت بهداشتی به شما ارائه شود. حفظ سلامتی نیاز به کار گروهی دارد. کارگزاران خدمات اعضای CHA می‌توانند در موارد زیر به شما کمک کنند:

- زمانی که در مورد شبکه درمانی و مزایای خود سوالاتی دارید.
 - زمانی که می‌خواهید پزشک PCP خود را عوض کنید.
 - زمانی که نیاز به خدمات تنظیم خانواده دارید.
 - زمانی که می‌خواهید شکایتی تسلیم کنید.
- پرسنل ما می‌توانند با شما به زبان خودتان صحبت کنند!**

دکتر / پزشک مراقبتهای درمانی اصلی (PCP) شما

پزشک مراقبتهای درمانی اصلی (PCP) شما شریک مراقبتهای بهداشتی شما می‌باشد!

پزشک PCP شما شخص بسیار مهمی است چرا که وی اکثر مراقبتهای بهداشتی‌ای را که به عنوان عضو CHOC Health Alliance دریافت می‌کنید ارائه کرده یا تمهیدات دریافت آنها را فراهم می‌نماید. اولین قدم شما انتخاب پزشک مراقبتهای درمانی اصلی می‌باشد. می‌توانید پزشک PCP خود را در هنگام ثبت‌نام انتخاب کنید. در صورتی که پزشک PCP خود را انتخاب نکرده‌اید، با بخش خدمات اعضا به شماره تلفن 1-800-424-2462 تماس بگیرید. پرسنل ما به شما کمک خواهند نمود تا یک پزشک PCP را در نزدیکی محل زندگی خود پیدا کنید.

این نکته اهمیت دارد که از آغاز درست عمل کنید و برای دریافت اولین معاینه بهداشتی خود وقت بگیرید. لازم است که اولین ملاقات بهداشتی خود را ظرف مدت 4 ماه (کمتر از 120 روز) از تاریخ عضویت در CHOC Health Alliance دریافت نمایید. در این ملاقات می‌توانید در مورد نیازهای مراقبت بهداشتی خود صحبت کرده و با پزشک PCP خود آشنا شوید و یک رابطه پزشک - بیمار خوب را آغاز کنید. جهت گرفتن وقت ملاقات برای دریافت اولین معاینه بهداشتی با پزشک PCP خود تماس بگیرید.

نحوه عوض کردن پزشک PCP

در صورتی که از پزشکی که انتخاب کرده‌اید یا برای شما تعیین شده است، راضی نیستید، می‌توانید پزشک دیگری را انتخاب کنید. پزشک PCP جدیدی که انتخاب می‌کنید باید با CHOC Health Alliance همکاری داشته باشد. لطفاً با بخش چارهیابی اعضا به شماره 1-800-424-2462 تماس بگیرید و پرسنل ما به شما کمک خواهند کرد تا پزشک PCP جدیدی را انتخاب کنید. همچنین ما می‌توانیم لیستی از پزشکانی که می‌توانید انتخاب کنید را برای شما ارسال کنیم. می‌توانید پزشک PCP خود را هر 30 روز یکبار عوض کنید. در اکثر موارد باید جهت ملاقات با پزشک PCP جدید خود تا اول ماه بعد صبر کنید.

- CHOC Health Alliance ممکن است در موارد زیر پزشک PCP شما را عوض نکند:
- پزشک PCP که انتخاب کرده‌اید عضو جدید قبول نکند.
- ممکن است به صلاح شما باشد که تا خاتمه دریافت معالجات، پزشک PCP فعلی خود را ترک نکنید.

به هنگام تعویض پزشک PCP خود باید فرم "اعطای مجوز ارائه اطلاعات پزشکی" را تکمیل نمایید. بدین وسیله به پزشک PCP جدید خود کمک خواهید نمود که از نیازهای پزشکی شما اطلاع پیدا کند. می‌توانید این فرم یا فرم شبیه به آن را از پزشک PCP خود یا از طریق تماس با بخش چارهیابی اعضای CHOC Health Alliance به شماره 1-800-424-2462 تهیه نمایید.

به یاد داشته باشید که به غیر از خدمات اورژانسی و تنظیم خانواده باید مراقبت بهداشتی را ابتدا از پزشک PCP خود دریافت کنید.

لغو ثبت نام اعضاء توسط ارائه کننده

- در صورت وقوع موارد زیر، پزشک PCP شما میتواند درخواست خاتمه ملاقات با شما را بنماید.
- به سرپیچی از دستورالعملها و مراقبت پزشکی از سوی پزشک خود ادامه دهید،
 - رفتار ناراحت کننده و توهین آمیزی در مطب پزشک خود، نسبت به پزشک، پرسنل مطب وی یا دیگر بیماران حاضر در مطب داشته باشید،
 - پزشک شما این احساس را نداشته باشد که شما می‌توانید با وی همکاری کنید تا مراقبت و درمان مورد نیازتان ارائه شود، یا
 - تهدید به صدمه زدن یا آسیب رساندن به پزشک خود یا پرسنل مطب وی بکنید.

لغو ثبت نام اعضاء توسط شبکه درمانی

- CHOC Health Alliance ممکن است در موارد زیر از CalOptima بخواد که ثبت نام شما را در شبکه درمانی لغو نماید:
- رفتار اهانت آمیز یا خشن داشته باشید.
 - از برنامه درمانی پزشک خود پیروی نکنید.
 - به شخص دیگری اجازه دهید که از کارت BIC و/یا کارت شناسایی CalOptima شما استفاده کند.

CHOC Health Alliance درخواستی برای تغییر شبکه درمانی شما را به CalOptima ارسال خواهد نمود تا بررسی و تایید شود. نامه‌ای از طرف CalOptima دریافت خواهید نمود که در آن تاریخ اجرایی تغییر شبکه درمانی شما به شبکه درمانی جدید ذکر می‌گردد. شما باید از لیست شبکه‌های درمانی CalOptima یک شبکه درمانی جدید را انتخاب نمایید. در صورت عدم انتخاب شبکه درمانی از طرف شما، CalOptima یک شبکه درمانی را برای شما انتخاب خواهد نمود.

اگر می خواهید شبکه درمانی خود را تغییر دهید:

هرساله می‌توانید شبکه درمانی خود را در طول وقت ثبت نام سالیانه CalOptima از 15 سپتامبر تا 15 دسامبر تغییر دهید. همه درخواست ها برای تغییر شبکه درمانی که در طول این مدت دریافت می‌شوند از 1 ژانویه سال بعد معتبر خواهند بود. CalOptima نامه ای را برای شما ارسال خواهد کرد که فرارسیدن وقت ثبت نام سالیانه و زمانیکه می‌توانید شبکه درمانی تان را تغییر دهید به شما اطلاع خواهد داد. پس از خاتمه وقت ثبت نام سالیانه، در بیشتر موارد قادر نخواهید بود که شبکه درمانی تان را تا وقت ثبت نام سالیانه بعدی عوض کنید.

اگر احساس می‌کنید که لازم است شبکه درمانی تان را بعد از خاتمه وقت ثبت نام سالیانه عوض کنید، با اداره خدمات مشتریان به شماره 8500-246-714-1 یا شماره رایگان 8088-587-888-1 تماس بگیرید.

خدمات ارائه شده توسط CHOC Health Alliance

خدماتی که در زیر ذکر می شوند توسط CHOC Health Alliance تحت Medi-Cal (CalOptima) ارائه می شوند. برای یک لیست کامل خدمات تحت پوشش Medi-Cal، به کتابچه اعضای CalOptima مراجعه کنید. همچنین لطفاً برای لیستی از خدماتی که تحت پوشش برنامه Medi-Cal/CalOptima قرار ندارند و نحوه دسترسی به آن خدمات، به کتابچه اعضای CalOptima مراجعه کنید.

شرح خدمات	نحوه دریافت خدمات
ملاقات در مطب پزشک PCP	با مطب پزشک PCP تعیین شده برای شما تماس بگیرید.
تجهیزات پزشکی بادوام (DME) تجهیزاتی از قبیل صندلی چرخدار، چوب زیربغل، غیره	باید توسط پزشک PCP شما تجویز شده و توسط CHA تایید شود.
هوازم پزشکی و لوازم مربوط به بی‌اختیاری در دفع ادرار و مدفوع	درخواست باید توسط پزشک PCP شما تسلیم شده و توسط CHA تایید شود.
خدمات اورژانسی	به نزدیکترین مرکز اورژانس مراجعه کنید. کارت CalOptima و BIC خود را نشان داده و از بیمارستان بخواهید که با CHA تماس بگیرد. می‌توانید به شماره تلفن رایگان 1-800-424-2462 با ما تماس بگیرید.
خدمات تنظیم خانواده	می‌توانید این خدمات را از پزشک PCP خود دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات تنظیم خانواده را بدون دریافت مجوز قبلی از CHA از هر یک از پزشکان راغب که خارج از شبکه می‌باشند دریافت کنید. همچنین می‌توانید با اداره خدمات بهداشتی بخش تنظیم خانواده تماس بگیرید. جهت دریافت معرفی‌نامه از این اداره با شماره تلفن رایگان 1-800-942-1054 تماس بگیرید.
خدمات مراقبت بینایی	برای یافتن مطب نزدیک محل خود به بروشور خدمات مراقبت بینایی مراجعه نمایید.
خدمات معاینات مربوط به پیشگیری امراض اطفال/ CHDP	با مطب پزشک PCP فرزند خود تماس بگیرید.
وسیله نقلیه غیراورژانسی	با بخش خدمات اعضای CHA به شماره تلفن رایگان 1-800-424-2462 تماس بگیرید.
کمک‌های ویژه برای اعضای سالخورده، نابینا یا معلول	برای کسب اطلاعات بیشتر با بخش خدمات اعضای CHA به شماره تلفن رایگان 1-800-424-2462 تماس بگیرید.

شرح خدمات	نحوه دریافت خدمات
خدمات مترجم شفاهی (بدون اخذ هزینه از شما موجود است.)	پزشک PCP شما می‌تواند درخواست مترجم شفاهی بنماید یا خود شما می‌توانید با خدمات اعضای CHA تماس بگیرید. جهت تماس با ما می‌توانید با شماره تلفن رایگان 1-800-424-2462 تماس بگیرید.
آموزش بهداشتی	جهت دریافت اطلاعات در مورد کلاسها با بخش خدمات اعضای CHOC Health Alliance به شماره تلفن رایگان 1-800-424-2462 تماس بگیرید.

خدماتی که تحت پوشش نمی‌باشند

خدمات بخصوصی تحت پوشش نبوده یا به اصطلاح از برنامه CalOptima "خارج شده است". این خدمات شامل موارد زیر بوده اما محدود به آنها نمی‌باشند:

- خدماتی که توسط هر یک از بیمارستانهای فدرال یا ایالتی برای کودکان معلول از نظر جسمی یا ذهنی یا کودکانی که مبتلا به بیماریهای روانی می‌باشند، ارائه می‌شود.
- برنامه خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)
- خدمات دندانپزشکی
- خدمات بهداشت روانی Short Doyle/Medi-Cal شامل خدمات بهداشت روانی سرپایی که توسط متخصصین بهداشت روانی ارائه می‌شود و خدمات روانپزشکان بصورت بستری
- برنامه‌های مربوط به مواد مخدر و الکل
- خدمات معاف کننده بر مبنای خانگی و جامعه محلی

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات زیر که تحت پوشش قرار نمی‌گیرند لطفاً با این شماره تلفن‌ها تماس بگیرید:

1-714-347-0300.....	خدمات کودکان کالیفرنیا (CCS)
1-714-834-3840.....	سوء استعمال مواد مخدر و الکل
1-800-322-6384.....	خدمات دندانپزشکی (Denti-Cal)
1-800-723-8641.....	مراقبت بهداشتی رفتاری Pacificare (بهداشت روانی)
1-714-796-5100.....	مرکز منطقه‌ای اورنج کانتی (ارائه‌دهنده خدمات به کودکان معلول جسمی و ذهنی)
1-714-685-5555.....	دفتر منطقه‌ای شرق/ مرکز
1-714-889-7200.....	دفتر منطقه‌ای شمال
1-949-234-8800.....	دفتر منطقه‌ای غرب
	دفتر منطقه‌ای جنوب

آندسته از خدماتی که از نظر پزشکی لازم تشخیص داده نمی‌شوند، جزء خدمات تحت پوشش نمی‌باشند.

مراقبت‌های فوری

گاهی اوقات بیماری یا مصدومیت اورژانس نبوده ولی هنوز بایستی فوراً نزد پزشک بروید. شما ممکن است برای آن دسته از مشکلات پزشکی به «مراقبت‌های فوری» نیاز داشته باشید که نمی‌توانید برای ویزیت عادی در مطب پزشک صبر کنید.

اگر مطمئن نیستید که آیا به مراقبت اورژانسی یا مراقبت فوری نیاز دارید، با مطب پزشک PCP خود یا با بخش خدمات اعضای CHA تماس بگیرید. می‌توانید 24 ساعت شبانه‌روز و هفت روز هفته با ما به شماره تلفن رایگان 1-800-424-2462 تماس بگیرید.

می‌توانید به عنوان عضوی از CHA از مراکز مراقبت‌های فوری زیر استفاده کنید:

UrgiKids, Inc.

1190 Baker St. #100

Costa Mesa, CA 92626

شماره تلفن: 1-714-668-2540

ساعات کار: دوشنبه – جمعه 6:00 بعدازظهر تا 9:00 شب

شنبه و یکشنبه: 9:00 صبح تا 9:00 شب

Kids Doc of Southern California Medical Group, Inc.

27800 Medical Center Road # 204

Mission Viejo, CA 92691

شماره تلفن: 1-949-682-4750

ساعات کار: دوشنبه – جمعه 5:00 بعدازظهر تا 10:00 شب

شنبه و یکشنبه: 10:00 صبح تا 9:00 شب

روزهای تعطیل: 9:00 صبح تا 9:00 شب

مراقبت اورژانسی

مراقبت اورژانسی برای فردی است که بیماری یا مصدومیتی دارد که بیشتر اشخاص فکر می‌کنند در صورت عدم ارائه فوری مراقبت پزشکی ممکن است موجب معلولیت یا مرگ شود. اگر با یک وضعیت اورژانس احتمالاً مهلک روبرو هستید، با شماره 911 تماس بگیرید یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس بیمارستان بروید. کارت‌های شناسایی خود را به پرسنل مرکز اورژانس نشان دهید که شامل کارت شناسایی Medi-Cal و کارت شناسایی CalOptima می‌شود.

گاهی اوقات وضعیت‌های اورژانس زمانی اتفاق می‌افتند که از خانه به دور هستید.

«به دور از خانه» یعنی در اورنج کانتی نیستید یا خارج منطقه خدماتی

CHOC Health Alliance هستید. اگر یک وضعیت اورژانس هنگامیکه از خانه به دور هستید اتفاق بیافتد، با شماره 911 تماس گرفته یا به نزدیک‌ترین مرکز اورژانس بروید. از پرسنل مرکز اورژانس بخواهید که با پزشک PCP شما یا CHOC Health Alliance تماس بگیرند. همچنین باید در اولین فرصت با پزشک PCP خود تماس گرفته و وی را در جریان امر قرار دهید.

مجوز قبلی

مجوز قبلی عبارت است از تایید خدمات و مراقبت‌های درمانی قبل از دریافت آنها توسط شما. این خدمات ممکن است به دلایل زیر باشند:

- ملاقات با یک متخصص
- فراهم کردن وسایل با دوام پزشکی
- دریافت خدمات مراقبت بیمارستانی به صورت سرپا یا بستری
- فراهم کردن وسایل پزشکی

اگر فکر می‌کنید که به یکی از این خدمات نیاز دارید، دلیل این موضوع را برای پزشک PCP خود توضیح دهید. پزشک PCP شما برای مجوز قبلی درخواست کرده که توسط اداره صدور مجوز قبلی CHA مرور خواهد شد. CHA نامه ای را به همراه نتیجه تصمیم‌گیری برای شما ارسال خواهد کرد.

روند مرور معرفی‌نامه مربوط به مجوز قبلی

معرفی‌نامه‌های عادی در ظرف پنج (5) روز اداری بررسی خواهند شد. معرفی‌نامه‌های فوری در ظرف بیست و چهار (24) ساعت بررسی خواهند شد.

تنظیم خانواده

خدمات تنظیم خانواده شامل جلوگیری از حاملگی تایید شده توسط مدیریت دارویی و غذایی فدرال (FDA)، آزمایشات حاملگی، و خدمات مشاوره می‌باشد. به عنوان یک عضو میتوانید نزد پزشک PCP خود رفته یا مستقیماً و بدون دریافت تاییدیه از CHOC Health Alliance نزد سایر پزشکان Medi-Cal و مراکز تنظیم خانواده بروید. همچنین خانمها می‌توانند بدون دریافت معرفی‌نامه نزد متخصص زنان/زایمان (OB/GYN) بروند.

نظریه ثانویه

پزشک PCP شما می‌تواند جهت دریافت نظریه ثانویه، شما را به متخصص دیگری معرفی کند. همچنین در صورت نیاز میتوانید مستقیماً با چارهایابی اعضای CHOC Health Alliance تماس گرفته و درخواست تایید دریافت نظریه ثانویه را بنمایید.

وسیله نقلیه اورژانسی

وسیله نقلیه اورژانسی در موقعیتی موجود است که وضعیت پزشکی عضو احتمالاً مهلك باشد.

- برای آمبولانس اورژانس با شماره 911 تماس بگیرید.

وسيله نقلیه پزشکی غیر اورژانسی

آمبولانس، ون مجهز به برانکار یا ون مجهز به بالابر صندلی چرخدار ممکن است زمانی ارائه شود که وضعیت پزشکی، مسافرت با وسایل نقلیه عادی عمومی یا خصوصی را غیرممکن می کند. از پزشک PCP خود بخواهید که برای یک مجوز از اداره صدور مجوز قبلی CHA درخواست کند. وسیله نقلیه غیر اورژانسی باید توسط CHA از قبل تایید شود.

روند رسیدگی به شکایت عضو

تسلیم شکایت

اگر از خدماتی که توسط CHA ارائه شده ناراضی هستید، ابتدا بایستی با اداره خدمات اعضای CHA تماس بگیرید. ما تلاش خواهیم کرد که مشکل شما را حل و فصل کنیم. می توانید به شماره رایگان 1-800-424-2462 از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعدازظهر، با اداره خدمات اعضای CHA تماس بگیرید.

اگر از کمکی که دریافت می کنید ناراضی هستید، می توانید یک شکایت را به CalOptima تسلیم کنید. برای تسلیم یک شکایت به CalOptima، با اداره خدمات مشتریان CalOptima به شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088 تماس گرفته یا با نشانی زیر مکاتبه کنید:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

پس از تسلیم شکایت:

- CalOptima ممکن است برای کسب اطلاعات بیشتر با شما تماس بگیرد.
- CalOptima یک نامه اعلام وصول را در ظرف پنج (5) روز تقویمی از تاریخ دریافت شکایت شما برایتان ارسال خواهد کرد.
- CalOptima یک نامه اتخاذ تصمیم را در ظرف سی (30) روز تقویمی از تاریخ دریافت شکایت شما برایتان ارسال خواهد کرد که نتایج اتخاذ شده از شکایت شما را توضیح خواهد داد.

تسلیم استیناف مدیریت استفاده از منابع

اگر از تصمیم اتخاذ شده توسط CHA در مورد عدم پرداخت، عدم تصویب یا متوقف کردن خدماتی که فکر می کنید بایستی تحت پوشش بوده یا در اختیار شما قرار می گرفت ناراضی هستید، می توانید توسط تسلیم استیناف مدیریت استفاده از منابع (UM) برای یک مرور درخواست کنید. برای تسلیم یک UM، لطفاً با اداره خدمات مشتریان CalOptima به شماره 1-714-246-8500 یا شماره رایگان 1-888-587-8088، از دوشنبه تا جمعه و از ساعت 8:00 صبح تا 5:30 بعدازظهر تماس بگیرید. اعضای که مشکل شنوایی یا گویایی دارند

می توانند با خط TDD ما به شماره 1-714-246-8523 تماس بگیرند. می توانید استیناف خود را به طور کتبی برای نشانی زیر ارسال کنید:

CalOptima
Grievance and Appeals Resolution Services
1120 W. La Veta Avenue
Orange, CA 92868

جلسه رسیدگی ایالتی

به عنوان یک عضو Medi-Cal می توانید در هر زمان توسط تماس با اداره خدمات اجتماعی (DSS) به شماره 1-800-952-5253 در ظرف 90 روز از تاریخ وقوع سانحه برای یک جلسه رسیدگی ایالتی درخواست کنید. جلسه رسیدگی یک روند اجرایی می باشد که می توانید در طی آن دغدغه خود را مستقیماً به دولت ایالت کالیفرنیا ارائه کنید. اگر تصمیم بگیرید که برای یک جلسه رسیدگی درخواست کنید، می توانید در جلسه رسیدگی از طرف خودتان نمایندگی کنید یا شخص دیگری از قبیل یک وکیل، دوست، خویشاوند یا هر فردی که انتخاب می کنید از سوی شما نمایندگی کند. DSS می تواند به شما کمک کند که بدون اخذ هزینه یک وکیل امداد حقوقی (Legal Aid) را پیدا کنید تا در جلسه رسیدگی به شما کمک کند. برای تسلیم درخواست برای جلسه رسیدگی ایالتی با نشانی زیر مکاتبه کنید:

Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, M.S. 19-37
Sacramento, CA 95814

یا

با شماره 1-800-952-5253 یا برای اشخاصی که مشکل شنوایی دارند با شماره TDD 1-800-952-8349 تماس بگیرید.

قانون حقوق اعضا

به عنوان عضوی از CHOC Health Alliance حق دارید:

1. با شما محترمانه و باوقار رفتار شود
2. از سوابق پزشکی‌تان محافظت شود چون محرمانه هستند
3. بتوانید سوابق پزشکی خود را ببینید
4. پزشک خود را در داخل طرح انتخاب نموده یا عوض کنید
5. بتوانید به زبانی ترجیحی خود صحبت کنید.
6. اطلاعات مربوط به بیماری خود، معالجات و نتایج را دریافت کنید
7. خدمات بهداشتی پیشگیری‌کننده دریافت کنید
8. در تصمیم‌گیری در مورد انتخاب نوع مراقبتی که می‌خواهید یا نمی‌خواهید دریافت کنید شرکت کنید
9. نظریه ثانویه دریافت کنید
10. بدون توجه به این که چه نژاد، رنگ، جنسیت، ملیت یا معلولیتی ممکن است داشته باشید، مراقبت دریافت کنید
11. سوال بپرسید و در مورد مراقبت‌های بهداشتی خود صحبت کنید
12. در مورد مراقبت‌های دریافتی شکایت کنید

وظایف اعضا

1. قبل از دریافت خدمات، کارتهای شناسایی خود را به دکتر و بیمارستان نشان دهید
2. نام پزشک شخصی خود را بدانید و قبل از دریافت مراقبت پزشکی تاییدیه دریافت کنید
3. پزشک خود را در جریان شرایط پزشکی خود شامل شرایط اورژانسی قرار دهید
4. قرار ملاقات گرفته و سرموقع در مطب حاضر شوید و در صورتی که باید قرار ملاقات خود را لغو کنید، با مطب تماس بگیرید
5. در صورتی که صحبت‌های پزشک خود را متوجه نمی‌شوید، به او این موضوع را بگویید
6. از دستورالعمل‌های پزشک در رابطه با طرح درمانی در مورد دارو، رژیم غذایی و ورزش پیروی کنید
7. در صورت تغییر محل زندگی یا تغییر در نشانی و/یا شماره تلفن خود این موضوع را به اطلاع مددکار واجدیت شرایط، CalOptima و بخش چارمیابی اعضای CHOC Health Alliance برسانید.
8. با افرادی که در مراقبت بهداشتی شما شریک هستند مهربان باشید و با آنها همکاری کنید.