

# Health Plan of San Joaquin

888.936.PLAN (7526) TTY 711  
www.hpsj.com

Comunidad



Sociedad



Bienestar

MEDI-CAL Formulario Combinado de  
Divulgación y Evidencia de Cobertura  
para el año de beneficios 2023



EOC12142022S

# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Puede obtener gratis este *Manual para Miembros* y otros materiales del plan en otros idiomas. Proporcionamos traducciones escritas hechas por traductores calificados. Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. La llamada es gratis. Lea este *Manual para Miembros* para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para el cuidado médico, como los servicios de interpretación y traducción.

---

## Otros formatos

Usted puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo. Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. La llamada es gratis.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Servicios de intérprete

Health Plan of San Joaquin brinda servicios de interpretación oral de intérpretes calificados, 24 horas al día, sin costo. Usted no tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete. No recomendamos que los menores de edad actúen como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios lingüísticos, culturales y de interpretación están disponibles sin costo alguno para los miembros. La asistencia está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda lingüística o para recibir este manual en otro idioma, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. La llamada es gratis.

### English

ATTENTION: If you need help in your language call **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **888.936.7526, TTY/TDD 711**. These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **888.936.7526, TTY/TDD 711**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **888.936.7526, TTY/TDD 711**. هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **888.936.7526, TTY/TDD 711**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **888.936.7526, TTY/TDD 711**: Այդ ծառայություններն անվճար են:



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **888.936.7526, TTY/TDD 711**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **888.936.7526, TTY/TDD 711**。这些服务都是免费的。

### ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **888.936.7526, TTY/TDD 711**। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **888.936.7526, TTY/TDD 711**।  
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### (Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **888.936.7526, TTY/TDD 711** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **888.936.7526, TTY/TDD 711** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **888.936.7526, TTY/TDD 711** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **888.936.7526, TTY/TDD 711** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### 日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **888.936.7526, TTY/TDD 711**へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **888.936.7526, TTY/TDD 711**へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### 한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **888.936.7526, TTY/TDD 711** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **888.936.7526, TTY/TDD 711** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.  
Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.  
Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **888.936.7526, TTY/TDD 711**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕເຟີມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **888.936.7526, TTY/TDD 711**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborq benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ឃ្លាសម្រាប់ភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **888.936.7526, TTY/TDD 711**។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជា អក្សរផុសសម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **888.936.7526, TTY/TDD 711**។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **888.936.7256 (линия TTY/TDD711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **888.936.7256 (линия TTY/TDD 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

**Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **888.936.7526, TTY/TDD 711**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Libre ang mga serbisyonang ito.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **888.936.7526, TTY/TDD 711** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **888.936.7526, TTY/TDD 711** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

**Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Ці послуги безкоштовні.

**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **888.936.7526, TTY/TDD 711**. Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

# ¡Bienvenido a Health Plan of San Joaquin!

Gracias por unirse a Health Plan of San Joaquin (HPSJ). Health Plan of San Joaquin es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. Trabaja con el estado de California para ayudarlo a obtener el cuidado médico que necesita.

---

## Manual para Miembros

En este *Manual para Miembros*, se le brinda información sobre la cobertura de HPSJ. Léalo todo con detenimiento. Lo ayudará a entender y usar los beneficios y servicios. También se explican sus derechos y responsabilidades como miembro de HPSJ. Si tiene necesidades especiales de salud, lea todas las secciones que se aplican a su caso.

Este *Manual para Miembros* también se llama *Formulario Combinado de Divulgación y Evidencia de Cobertura (EOC)*. Es un resumen de las normas y políticas de HPSJ y está basado en el contrato entre HPSJ y el Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud (DHCS). Si quiere obtener más información, llame a Servicio al Cliente de HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711, para pedir una copia del contrato entre HPSJ y el DHCS. También puede pedir otra copia sin costo del *Manual para Miembros* o verlo en el sitio web de HPSJ, [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com). Además, puede solicitar una copia sin costo de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos públicos de HPSJ, o información sobre cómo acceder a esta información en el sitio web de HPSJ.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Comuníquese con nosotros

Health Plan of San Joaquin está aquí para ayudarlo. Si tiene preguntas, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratis. También puede visitar [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com) en cualquier momento.

Gracias.

Health Plan of San Joaquin (HPSJ)

7751 South Manthey Rd. French Camp, CA 95231



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

# Índice

<b>Otros idiomas y formatos</b> .....	<b>2</b>
Otros idiomas .....	2
Otros formatos.....	2
Servicios de intérprete.....	3
<b>¡Bienvenido a Health Plan of San Joaquin!</b> .....	<b>7</b>
Manual para Miembros.....	7
Comuníquese con nosotros.....	8
<b>Índice</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Cómo comenzar como miembro</b> .....	<b>12</b>
Cómo obtener ayuda .....	12
Quién puede inscribirse como miembro .....	12
Tarjetas de identificación .....	13
<b>2. Acerca de su plan de salud</b> .....	<b>15</b>
Descripción general del plan de salud.....	15
Cómo funciona el plan.....	16
Cambios en los planes de salud.....	17
Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California .....	18
Continuidad de cuidado.....	19
Costos .....	21
<b>3. Cómo obtener cuidado</b> .....	<b>25</b>
Cómo obtener servicios de cuidado médico .....	25
Proveedor primario .....	26
Red de proveedores .....	30
Citas .....	37
Llegar a la cita .....	37
Cancelaciones y reprogramaciones .....	38
Pago .....	38
Remisiones.....	39



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.  
 Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien,  
 llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.  
 Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Aprobación previa (autorización previa) .....	41
Segundas opiniones .....	42
Cuidado confidencial .....	43
Cuidado urgente .....	46
Cuidado de emergencia .....	47
Línea de Enfermero Asesor .....	49
Voluntades anticipadas .....	49
Donación de órganos y tejidos .....	50
<b>4. Beneficios y servicios .....</b>	<b>51</b>
Servicios cubiertos por su plan de salud .....	51
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Health Plan of San Joaquin.....	54
Otros programas y beneficios cubiertos por HPSJ .....	76
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	83
Servicios que no puede obtener a través de Health Plan of San Joaquin ni Medi-Cal .....	88
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes .....	88
<b>5. Niños y jóvenes sanos .....</b>	<b>89</b>
Servicios pediátricos (niños menores de 21 años) .....	89
Exámenes de salud y cuidado preventivo para niños sanos .....	90
Pruebas de sangre para detectar intoxicación con plomo .....	92
Ayuda para obtener servicios de niños y jóvenes sanos .....	92
Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas .....	92
<b>6. Informe y resolución de problemas .....</b>	<b>95</b>
Quejas .....	96
Apelaciones .....	97
Qué puede hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación .....	99
Quejas y revisiones médicas independientes manejadas por el Departamento de Cuidado Médico Controlado.....	100
Audiencias estatales.....	101
Fraude, derroche y abuso .....	103



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.  
Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien,  
llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.  
Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

<b>7. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>105</b>
Sus derechos.....	105
Sus responsabilidades .....	107
Aviso de no discriminación .....	108
Cómo participar como miembro.....	110
Aviso de prácticas de privacidad .....	111
Aviso sobre las leyes .....	117
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia, otra cobertura de salud y recuperación por responsabilidad civil .....	117
Aviso sobre la recuperación del patrimonio .....	118
<i>Aviso de acción</i> .....	119
<b>8. Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer.....</b>	<b>120</b>
Números de teléfono importantes.....	120
Palabras que debe conocer.....	120



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.  
 Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien,  
 llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.  
 Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

# 1. Cómo comenzar como miembro

---

## Cómo obtener ayuda

En HPSJ, queremos que esté satisfecho con su cuidado médico. Si tiene preguntas o dudas sobre su cuidado, en HPSJ queremos escucharlas.

### Servicio al Cliente

Los representantes de Servicio al Cliente de HPSJ están aquí para ayudarlo. Ellos pueden:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos.
- Ayudarlo a elegir un proveedor primario o cambiarlo.
- Decirle dónde obtener el cuidado que necesita.
- Ayudarlo a conseguir servicios de intérprete si no habla inglés.
- Ayudarlo a conseguir información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m. a- 5:00 p. m. La llamada es gratis. En HPSJ, deben asegurarse de que la espera sea menor de 10 minutos.

También puede visitar [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com) en cualquier momento.

---

## Quién puede inscribirse como miembro

Usted reúne los requisitos para HPSJ porque reúne los requisitos para Medi-Cal y vive en los condados de San Joaquin o Stanislaus. También podría reunir los requisitos para Medi-Cal a través del Seguro Social porque recibe SSI/SSP. Comuníquese con la Agencia de Servicios Humanos de San Joaquin llamando al 209-468-1000 o con la Agencia de Servicios Humanos de Stanislaus llamando al 209-558-2500.

---



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame al Programa de Opciones de Cuidado Médico al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O bien, visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Si tiene preguntas sobre el Seguro Social, llame a la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213. O bien, visite <https://www.ssa.gov/locator/>.

## Medi-Cal de transición

Medi-Cal de transición también se llama “Medi-Cal para trabajadores”. Es posible que pueda obtener Medi-Cal de transición si deja de recibir Medi-Cal por los siguientes motivos:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir más dinero por hijos o cónyuge.

Puede hacer preguntas sobre los requisitos que debe reunir para Medi-Cal en la oficina local del Departamento de Salud y Servicios Humanos de su condado, en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llamar al Programa de Opciones de Cuidado Médico al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711).

---

## Tarjetas de identificación

Como miembro de HPSJ, usted recibirá una tarjeta de identificación (ID) de HPSJ. Debe mostrar esta tarjeta y su tarjeta de identificación para beneficios (BIC) de Medi-Cal que le envió el estado de California cuando reciba servicios de cuidado médico o recetas. Siempre debe llevar consigo todas las tarjetas de salud. Aquí tiene un ejemplo de tarjeta de identificación de HPSJ y de la BIC para que vea cómo será la suya:



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

También puede encontrar su tarjeta de identificación de HPSJ en nuestro portal para miembros ingresando en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si no recibe la tarjeta de identificación de HPSJ unas semanas después de la fecha de inscripción, o si la tarjeta está dañada, se le pierde o se la roban, llame a Servicio al Cliente de inmediato. Le enviarán una nueva tarjeta sin costo desde HPSJ. Llame al 1-888-936-PLAN (7526); TTY/TDD: 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

# 2. Acerca de su plan de salud

---

## Descripción general del plan de salud

Health Plan of San Joaquin es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal de San Joaquin o Stanislaus. Trabaja con el estado de California para ayudarlo a obtener el cuidado médico que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes de Servicio al Cliente de HPSJ para obtener más información sobre el plan de salud y cómo aprovecharlo. Llame al 1-888-936-PLAN (7526); TTY/TDD: 711.

## Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscribe en HPSJ, le enviamos una tarjeta de identificación de miembro de HPSJ dentro de las dos semanas posteriores a la fecha de inscripción. Debe mostrar esta tarjeta y la BIC de Medi-Cal cuando reciba servicios de cuidado médico o recetas.

La cobertura de Medi-Cal se debe renovar cada año. Si en la oficina local de su condado no pueden renovar la cobertura en forma electrónica, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Complete este formulario y envíelo a la Agencia de Servicios Humanos de su condado. Puede enviar la información en línea, en persona, por teléfono u otro medio electrónico disponible en su condado.

Puede pedir la baja de la cobertura de HPSJ y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Si quiere ayuda para elegir un nuevo plan, llame al Programa de Opciones de Cuidado Médico al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O visite [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov). También puede solicitar la baja de Medi-Cal.

Health Plan of San Joaquin es un plan de salud para miembros de Medi-Cal en los condados de San Joaquin y Stanislaus. Busque su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Usted deja de reunir los requisitos para HPSJ en los siguientes casos:

- Se muda fuera del condado de San Joaquin o Stanislaus.
- Deja de tener Medi-Cal.
- Si pasa a reunir los requisitos para un programa de exención que le exige estar inscrito en el programa de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal.
- Va a prisión o lo encarcelan.

Si pierde la cobertura de HPSJ a través de Medi-Cal, puede ser elegible para la cobertura de Medi-Cal de FFS. Si no está seguro acerca de si sigue teniendo cobertura de HPSJ, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

### **Consideraciones especiales para indígenas americanos con cuidado controlado**

Los indígenas americanos tienen derecho a no inscribirse en un plan de cuidado controlado de Medi-Cal. También pueden abandonar sus planes de cuidado controlado de Medi-Cal y regresar a Medi-Cal de pago por servicio (FFS) en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si es indígena americano, tiene derecho a recibir servicios de cuidado médico en un proveedor del Servicio de Salud para Indígenas. También puede permanecer en HPSJ, o cancelar la inscripción, mientras recibe servicios de cuidado médico en estos lugares. Para obtener información sobre la inscripción y la cancelación de la inscripción, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

---

## **Cómo funciona el plan**

Health Plan of San Joaquin es un plan de salud de cuidado controlado con un contrato con el DHCS. En HPSJ, trabajamos con doctores, hospitales y otros proveedores de cuidado médico en el área de servicio de HPSJ para brindarle cuidado médico a usted, el miembro. Mientras sea miembro de HPSJ, es posible que reúna los requisitos para obtener servicios adicionales provistos a través de Medi-Cal de FFS. Estos incluyen medicamentos con receta para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx de FFS.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

En Servicio al Cliente le dirán cómo funciona HPSJ, cómo obtener el cuidado que necesita y cómo programar citas con los proveedores en plazos de acceso estándar. También le explicarán cómo solicitar un intérprete sin costo y cómo averiguar si reúne los requisitos para los servicios de transporte.

Llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. También puede encontrar información sobre Servicio al Cliente en línea, en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

## Cambios en los planes de salud

Usted puede abandonar HPSJ y elegir otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento. Para elegir un nuevo plan, llame al Programa de Opciones de Cuidado Médico, al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar de lunes a viernes, 8:00 a. m.- 6:00 p. m. O bien, visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Demoramos hasta 30 días en procesar su solicitud de baja de HPSJ e inscribirlo en otro plan de su condado si no hay problemas con la solicitud. Para averiguar el estado de su solicitud, llame al Programa de Opciones de Cuidado Médico, al 1-800-430-4263 (TTY/TDD 1-800-430-7077 o 711).

Si quiere darse de baja de HPSJ antes, puede solicitar al Programa de Opciones de Cuidado Médico una cancelación acelerada (rápida) de la inscripción. Si el motivo de la solicitud cumple con las reglas para la cancelación acelerada de la inscripción, recibirá una carta en la que le informaremos que la inscripción se ha cancelado.

Entre los miembros que pueden solicitar la cancelación acelerada de la inscripción, se incluyen los niños que reciben servicios mediante los Programas de Tutela Temporal o de Asistencia para la Adopción; los miembros con necesidades especiales de cuidado médico, y los miembros que ya estén inscritos en Medicare o en otro plan comercial de cuidado controlado o de Medi-Cal.

Puede solicitar darse de baja de HPSJ en persona, en la oficina del Departamento de Salud y Servicios Humanos de su condado. Busque su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. O llame al Programa de Opciones de Cuidado Médico, al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California

Los servicios de emergencia y urgentes están disponibles en todo el estado y para todas las personas inscritas en Medi-Cal, independientemente del condado de residencia.

Los cuidados de rutina y preventivos solo tienen cobertura en su condado de residencia.

Si se muda a otro condado de California para recibir educación superior, incluida la universidad, HPSJ cubrirá los servicios en la sala de emergencia y de cuidado urgente en el nuevo condado. También puede recibir cuidado de rutina o preventivo en su nuevo condado, pero debe notificárselo a HPSJ. Consulte la información que figura más abajo.

Si está inscrito en Medi-Cal y es estudiante en un condado distinto del de su residencia en California, no tiene que inscribirse en Medi-Cal de ese condado.

Si se muda de forma temporal del hogar a otro condado de California con el fin de estudiar, tiene dos opciones. Puede hacer lo siguiente:

- Puede notificar a la Agencia de Servicios Humanos de San Joaquin o la Agencia de Servicios Comunitarios de Stanislaus que se muda de forma temporal para asistir a una instituto de educación superior y brindar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado en la base de datos del estado. Use esta opción si quiere recibir cuidado de rutina o preventivo en su nuevo condado. Es posible que tenga que cambiar de plan de salud si HPSJ no opera en el condado al que asistirá a la universidad. Si tiene preguntas y para evitar demoras en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame al Programa de Opciones de Cuidado Médico al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

### **O BIEN:**

- Puede decidir no cambiar de plan de salud cuando se mude de forma temporal para asistir a la universidad en otro condado. En el nuevo condado, solo tendrá acceso a los servicios en la sala de emergencia y de cuidado urgente para algunas afecciones. Para obtener más información, vaya al capítulo 3, “Cómo obtener cuidado”. Para recibir cuidado médico de rutina o preventivo, deberá utilizar la red habitual de proveedores de HPSJ ubicada en el condado de residencia de la cabeza de familia.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si se muda de California de manera temporal para estudiar en otro estado y quiere mantener la cobertura de Medi-Cal, comuníquese con el asistente de elegibilidad de la Agencia de Servicios Humanos de San Joaquin o la Agencia de Servicios Comunitarios de Stanislaus. Mientras reúna los requisitos, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y de cuidado urgente en otro estado. También cubrirá las emergencias que requieran hospitalización en Canadá y México si se aprueba el servicio y si el doctor y el hospital cumplen con las reglas de Medi-Cal. Los servicios de cuidado preventivo y de rutina, incluidos los medicamentos con receta, no están cubiertos fuera del estado de California. Si quiere tener Medicaid en otro estado, tendrá que solicitarlo en ese estado. No reunirá los requisitos para Medi-Cal, y HPSJ no pagará su cuidado médico. Medi-Cal no cubre servicios de cuidado de salud de emergencia, urgencia u otro tipo fuera de los Estados Unidos, excepto en Canadá y México según se indica en el Capítulo 3.

---

## Continuidad de cuidado

### Continuidad de cuidado de un proveedor que no es del plan

Como miembro de Health Plan of San Joaquin (HPSJ), recibirá cuidado de los proveedores de la red de HPSJ. Para averiguar si el proveedor de cuidado médico forma parte de la red de HPSJ, consulte el *Directorio de Proveedores* o use la herramienta de búsqueda disponible en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com). También puede solicitar una copia impresa del *Directorio de Proveedores* llamando a Servicio al Cliente, al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Si el proveedor no figura en la lista, es posible que no formen parte de la red de HPSJ.

En algunos casos, puede atenderse con proveedores que no pertenecen a la red de HPSJ si se pasó de otro plan o una cobertura de pago por servicio (FFS). También puede hacerlo si un proveedor que era de la red ya no lo es. Esto se llama continuidad de cuidado.

Llame a HPSJ si necesita atenderse con un proveedor fuera de la red. Le diremos si tiene derecho a la continuidad de cuidado. Es posible que pueda consultar al proveedor por hasta 12 meses, incluso más en algunos casos, si se cumple lo siguiente:

- Era paciente del proveedor que no es del plan antes de inscribirse en HPSJ.
- El proveedor que no es del plan le brindó cuidado que no es de emergencia al menos una vez en los doce (12) meses anteriores a inscribirse en HPSJ.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- El proveedor que no es el plan quiere trabajar con HPSJ y acepta los requisitos contractuales y pagos de servicios de HPSJ.
- El proveedor que no es el plan cumple con los estándares profesionales de HPSJ.

Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Si sus proveedores no se unen a la red de HPSJ antes de que terminen los 12 meses, no aceptan los honorarios de HPSJ o no cumplen los requisitos de calidad, deberá cambiarse a los proveedores de la red de HPSJ. Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711 para analizar sus opciones.

### **Continuidad de cuidado para servicios**

Como miembro de Health Plan of San Joaquin (HPSJ), recibirá los servicios de Medi-Cal de los proveedores de la red de HPSJ. En algunos casos, puede obtener acceso continuado a los servicios de Medi-Cal si recibe tratamiento para determinadas afecciones de salud y el proveedor que no es del plan no está dispuesto a continuar brindándole servicios o no acepta los requisitos contractuales de HPSJ, el pago u otros términos para brindar cuidados. Es decir, que no podrá recibir la continuación de cuidados de ese proveedor. Sin embargo, es posible que pueda seguir recibiendo servicios de otro proveedor de la red de HPSJ.

Los servicios de continuidad de cuidado que brinda HPSJ incluyen:

- Afecciones agudas (problemas médicos que necesitan cuidado rápido): mientras dure la afección.
- Afecciones crónicas, tanto físicas como del comportamiento (un problema de salud que tiene hace mucho tiempo): por el tiempo necesario para terminar el tratamiento y coordinar la transición a un nuevo doctor en la red de HPSJ.
- Embarazo: durante el embarazo y hasta 12 meses después del parto.
- Servicios de salud mental durante la maternidad: por hasta 12 meses desde el diagnóstico o desde que finalizó el embarazo, lo que suceda después.
- Cuidado de un niño entre el nacimiento y los 36 meses de edad: por hasta 12 meses, desde la fecha de inicio de cobertura o la fecha en que termina el contrato del proveedor con HPSJ.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Enfermedad terminal (un problema médico que pone en peligro la vida): mientras dure la enfermedad. Es posible que los servicios cubiertos se extiendan por más de doce (12) meses desde el momento en que el proveedor deja de trabajar con HPSJ.
- Cirugía u otro procedimiento médico de un proveedor que no es del plan siempre que estén cubiertos, sean médicamente necesarios y estén autorizados por HPSJ como parte de un tratamiento documentado que ha sido recomendado y documentado por el proveedor: cirugía u otro procedimiento médico que se lleve a cabo dentro de los 180 días de la fecha de terminación del contrato del proveedor o 180 días desde la fecha de entrada en vigor de la cobertura de un nuevo miembro.

Para consultar otras afecciones que pueden reunir los requisitos, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711 y lo ayudemos a seleccionar un proveedor contratado para continuar con su cuidado. También lo ayudaremos si tiene preguntas o problemas para recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no forma parte de HPSJ.

Health Plan of San Joaquin no está obligado a brindar continuidad de cuidado para servicios que no cubre Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios secundarios y proveedores de servicios con valor adicional. Para obtener más información sobre la continuidad de cuidado y los requisitos que debe reunir y sobre todos los servicios disponibles, llame a Servicio al Cliente.

---

## Costos

### Costos para los miembros

Health Plan of San Joaquin brinda servicios a las personas que reúnen los requisitos para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de HPSJ **no** tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas de seguro ni los deducibles. Salvo por el cuidado urgente, confidencial o de emergencia, debe tener aprobación previa de HPSJ antes de ver a un proveedor fuera de la red de HPSJ. Si no tiene aprobación previa y consulta a un proveedor fuera de la red para recibir cuidado que no es urgente, confidencial ni de emergencia, es posible que deba pagar el costo de los proveedores fuera de la red.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Para obtener una lista de los servicios cubiertos, consulte el capítulo “Beneficios y servicios”. También puede encontrarlo en el sitio web de HPSJ, [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### **Para miembros con cuidado a largo plazo que comparten el costo**

Es posible que tenga que pagar una parte del costo cada mes para los servicios de cuidado a largo plazo. El monto de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, deberá pagar sus facturas médicas, como las de los servicios y apoyos controlados a largo plazo, hasta que el monto que haya pagado sea igual a su parte del costo. Después de eso, HPSJ cubrirá el cuidado a largo plazo por ese mes. No recibirá cobertura de HPSJ hasta que haya pagado la totalidad de su parte del costo del cuidado a largo plazo del mes.

### **Cómo se le paga al proveedor**

Health Plan of San Joaquin les paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos por capitación
  - Health Plan of San Joaquin les paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero por mes por cada miembro de HPSJ. Esto se llama “pago por cápita”. Health Plan of San Joaquin y los proveedores determinan juntos el monto del pago.
- Pagos FFS
  - Algunos proveedores brindan cuidado a los miembros de HPSJ y luego le envían a HPSJ una factura por los servicios prestados. Esto se llama “pago FFS”. Health Plan of San Joaquin y los proveedores determinan juntos el costo de cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo HPSJ les paga a los proveedores, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

HPSJ ofrece un Programa de Incentivos para Proveedores. Esto significa que HPSJ ofrece pagar incentivos a los doctores que cumplan con los objetivos de mejora de la calidad al brindar cuidado a nuestros miembros y preservar su salud.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Si recibe una factura de un proveedor de cuidado médico

Los servicios cubiertos son los servicios de cuidado médico que tiene que pagar HPSJ. Si recibe una factura por servicios de apoyo, copagos o inscripción en un servicio cubierto, no la pague. Llame a Servicio al Cliente de inmediato, al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

## Cómo solicitar a Health Plan of San Joaquin que le reembolse gastos

Si pagó por servicios que ya recibió, es posible que reúna los requisitos para recibir un reembolso (devolución del pago) si cumplir con **todas** las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que tiene que pagar HPSJ. Health Plan of San Joaquin no le dará un reembolso por un servicio que no está cubierto por HPSJ.
- Recibió los servicios cubiertos después de convertirse en miembro elegible de HPSJ.
- Pide que le devuelvan el dinero dentro del año de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Brindó prueba de que pagó el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el servicio cubierto de un proveedor de Medi-Cal inscrito en la red de HPSJ. Usted no debe cumplir esta condición si recibió servicios de emergencia, de planificación familiar o de otro tipo que se pueda recibir de proveedores fuera de la red sin aprobación previa de Medi-Cal.
- Si el servicio cubierto suele requerir aprobación previa, debe presentar una prueba del proveedor que muestre la necesidad médica del servicio cubierto.

Health Plan of San Joaquin le enviará una carta llamada *Aviso de Acción* informándole la decisión sobre el reembolso. Si cumple todas las condiciones, el proveedor inscrito en Medi-Cal debe devolverle el monto total que pagó. Si el proveedor se niega a hacer el reembolso, HPSJ le devolverá el monto total. Debemos brindarle el reembolso en un plazo de 45 días laborales a partir de la recepción del reclamo. Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no en la red de HPSJ y se niega a devolverle el dinero, HPSJ hará el reembolso, pero solo hasta el monto que se pagaría a través de Medi-Cal de FFS. Health Plan of San Joaquin le devolverá el monto total de desembolso si recibió servicios de emergencia, de planificación familiar o de otro tipo que se puedan recibir de proveedores fuera de la red sin aprobación previa de Medi-Cal. Si no cumple alguno de estas condiciones, HPSJ no hará el reembolso.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Health Plan of San Joaquin no hará reembolsos en los siguientes casos:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios estéticos.
- El servicio no está cubierto por HPSJ.
- Debe una parte del costo de Medi-Cal.
- Fue a un doctor que no trabaja con Medi-Cal y firmó un formulario que decía que deseaba que lo atendieran de todas formas y que usted pagaría el servicio.
- Si tiene la cobertura de la Parte D de Medicare, los copagos de los medicamentos con receta están cubiertos por dicho plan.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

# 3. Cómo obtener cuidado

## Cómo obtener servicios de cuidado médico

### LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA CONOCER LOS PROVEEDORES O GRUPOS DE PROVEEDORES QUE PUEDEN BRINDARLE CUIDADO MÉDICO.

Puede comenzar a recibir servicios de cuidado médico en la fecha de entrada en vigor de su inscripción. Lleve siempre consigo la tarjeta de identificación de HPSJ, la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal y otras tarjetas de seguro de salud que tenga. Nunca permita que otra persona use su tarjeta de identificación de HPSJ ni su BIC.

Los miembros nuevos que tengan solo cobertura de Medi-Cal deben elegir un proveedor primario (PCP) de la red de HPSJ. Los miembros nuevos con Medi-Cal y otra cobertura de salud integral no tienen que elegir un PCP. Esta red consiste en un grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con HPSJ. Debe elegir un PCP dentro de los 30 días a partir del momento en que se convierte en miembro de HPSJ. Si no lo hace, HPSJ elegirá un PCP por usted.

Puede elegir el mismo PCP para todos los miembros de la familia inscritos en HPSJ o uno para cada uno, siempre que el PCP esté disponible.

Si desea seguir atendiéndose con un médico o desea buscar un nuevo PCP, puede consultar el *Directorio de proveedores*. Allí encontrará una lista de todos los PCP de la red de HPSJ. También incluye información adicional que lo ayudará a elegir un médico de cuidado primario. Si necesita un *Directorio de Proveedores*, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. También puede encontrarlo en el sitio web de HPSJ, [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si no puede obtener el cuidado que necesita de un proveedor participante de la red de HPSJ, su PCP debe solicitar la aprobación de HPSJ para remitirlo a un proveedor fuera de la red. Esto se llama “remisión”. No necesita aprobación para consultar con un proveedor fuera de la red para recibir servicios confidenciales, según se describe bajo el título “Cuidado confidencial” más adelante en este capítulo.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre los PCP, el *Directorio de Proveedores* y la red de proveedores.

**Los beneficios de farmacia ahora son administrados a través del programa de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal Rx. Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.**

---

## Proveedor primario

Debe elegir un PCP dentro de los 30 días luego de inscribirse en HPSJ. Según su edad y sexo, puede elegir como PCP a un doctor general, un obstetra/ginecólogo, un doctor de familia, un internista o un pediatra. Un enfermero facultativo (NP), un auxiliar médico (PA) o una enfermera titulada con especialización posterior en enfermería obstétrica también pueden actuar como su PCP. Si elige un NP, un PA o una enfermera titulada con especialización posterior en enfermería obstétrica, se le puede asignar un doctor para supervisar el cuidado. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, o si tiene otro seguro de salud integral, no tiene que elegir un PCP.

También puede elegir un proveedor del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP), un Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal (FQHC) o un Centro Rural de Salud (RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un único PCP para todos los miembros de su familia que estén inscritos en HPSJ, siempre que el PCP esté disponible.

Nota: Los indígenas americanos pueden elegir un IHCP como PCP, incluso si el IHCP no es parte de la red HPSJ.

Si no elige un PCP dentro de los 30 días de la inscripción, HPSJ le asignará uno. Si le asignan un PCP y quiere cambiarlo, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. El cambio entra en vigor el primer día del mes siguiente.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Su PCP hará lo siguiente:

- Conocerá sus antecedentes y necesidades médicas.
- Mantendrá actualizados sus registros médicos.
- Le brindará el cuidado médico preventivo y de rutina que necesite.
- Lo remitirá (enviará) a un especialista si fuera necesario.
- Hará los arreglos necesarios para que reciba el cuidado de hospital que necesita.

Puede consultar el *Directorio de Proveedores* para encontrar un PCP de la red de HPSJ. El *Directorio de Proveedores* tiene una lista de los IHCP, los FQHC y los RHC que trabajan con HPSJ.

Puede encontrar el *Directorio de Proveedores* de HPSJ en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com). Para solicitar que se lo envíen por correo, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Además, puede llamar para verificar si el PCP con el que quiere atenderse acepta nuevos pacientes.

## Elección de doctores y otros proveedores

Usted es el más indicado para elegir al PCP, ya que conoce mejor que nadie sus necesidades de cuidado médico.

Es mejor que siempre lo atienda el mismo PCP para que pueda conocer estas necesidades. Sin embargo, si quiere cambiar de PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de HPSJ y acepte nuevos pacientes.

La nueva elección entrará en vigor el primer día del mes siguiente después de que haga el cambio.

Para cambiar de PCP, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. O bien, visite [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com) para ingresar al portal para miembros.

Health Plan of San Joaquin puede pedirle que cambie de PCP si este no acepta nuevos pacientes, si ha abandonado la red de HPSJ, si no atiende a pacientes de su edad o si se tienen inquietudes sobre la calidad de los servicios del PCP que aún no se han resuelto. Health Plan of San Joaquin o su PCP también pueden pedirle que se cambie a otro PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con él, o si falta o llega tarde a las citas. Si HPSJ necesita cambiarle el PCP, se lo informará por escrito.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si su PCP cambia, recibirá una carta por correo. En esta se indicará el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicio al Cliente si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.

Algunos temas para tener en cuenta cuando se elige un PCP:

- ¿Atiende a niños?
- ¿Trabaja en una clínica que me gusta?
- El consultorio del PCP, ¿queda cerca de mi casa, de mi trabajo o de la escuela de los niños?
- ¿Queda cerca de donde vivo? ¿Es fácil llegar al consultorio?
- ¿El personal y los doctores hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que me guste?
- ¿El PCP brinda los servicios que necesito?
- ¿Me conviene el horario de atención del consultorio?

### Evaluación médica inicial (IHA)

Health Plan of San Joaquin recomienda que, como nuevo miembro, visite al nuevo PCP en los primeros 120 días para realizarse una evaluación médica inicial. El objetivo de esta evaluación es ayudar a su PCP a conocer sus antecedentes médicos y sus necesidades. Su PCP puede hacerle algunas preguntas sobre sus antecedentes médicos, o puede pedirle que complete un cuestionario. También le informará de asesoramiento y clases de educación sobre la salud que pueden ayudarlo.

Cuando llame para programar la cita para su evaluación inicial de salud, dígame a la persona que lo atienda que es miembro de HPSJ. Dígame su número de identificación de HPSJ.

Lleve su tarjeta de identificación para beneficios (BIC) y su tarjeta de identificación de HPSJ a la cita. Le recomendamos llevar también una lista de los medicamentos que toma y las preguntas que tenga. Debe estar preparado para hablar con el PCP sobre sus necesidades e inquietudes de cuidado médico.

Recuerde llamar al consultorio de su PCP si va a llegar tarde o no puede asistir a la cita.

Si tiene preguntas sobre esta evaluación, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Cuidado médico de rutina

El cuidado de rutina es el cuidado médico habitual. Incluye el cuidado preventivo, también llamado "de bienestar" o "de personas sanas". Lo ayuda a mantenerse saludable y a evitar enfermarse. El cuidado preventivo incluye revisiones regulares, y asesoramiento y educación sobre la salud. Los niños pueden recibir los tan necesarios servicios preventivos tempranos, como exámenes de la audición y de la visión, evaluaciones del desarrollo y muchos servicios más recomendados por las pautas pediátricas de Bright Futures

([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)). Además del cuidado preventivo, el cuidado de rutina incluye el cuidado cuando esté enfermo.

Health Plan of San Joaquin cubre el cuidado de rutina que le brinda el PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

- Le brindará la mayor parte del cuidado de rutina necesario, incluidos exámenes regulares, vacunas, tratamientos, recetas y asesoramiento médico.
- Mantendrá actualizados sus registros médicos.
- Lo remitirá (enviará) a especialistas si fuera necesario.
- Le indicará que se realice radiografías, mamogramas o análisis de laboratorio si los necesita.

Si requiere cuidado de rutina, deberá llamar al su doctor para programar una cita. Recuerde llamar al PCP antes de obtener cuidado médico, a menos que sea una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana.

Para obtener más información sobre el cuidado y los servicios médicos que cubre y que no cubre el plan, lea el capítulo "Beneficios y servicios" y "Niños y jóvenes sanos" de este manual.

**Todos los proveedores de HPSJ pueden utilizar ayudas y servicios para comunicarse con personas con discapacidad. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o usar otro formato. Dígale a su proveedor o a HPSJ lo que necesita.**



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con HPSJ. Recibirá la mayoría de los servicios cubiertos a través de la red de HPSJ.

Nota: Los indígenas americanos pueden elegir un IHCP como PCP, incluso si el IHCP no es parte de la red HPSJ.

Si el PCP, un hospital u otro proveedor tiene una objeción moral a prestarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Para obtener más información sobre las objeciones morales, lea la sección “Objeción moral” que aparece más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, pueden ayudarlo a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. Health Plan of San Joaquin también lo puede ayudar a encontrar un proveedor que preste el servicio.

### Proveedores de la red

Debe ir a proveedores de la red de HPSJ cuando necesite cuidado médico. Recibirá cuidado preventivo y de rutina de los proveedores de la red. También debe ir a los especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de HPSJ.

Para obtener el *Directorio de Proveedores*, donde figuran todos los proveedores de la red, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. También puede encontrar el *Directorio de Proveedores* en línea, en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com). Para recibir una copia de la *Lista de medicamentos contratados*, llame a Medi-Cal al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y oprima 5 o marque 711). También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Antes de acudir a un proveedor fuera de la red de HPSJ, aún dentro del área de servicio de HPSJ, debe obtener la aprobación (autorización) previa de HPSJ, salvo en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia. En ese caso, llame al 911 o acuda al hospital más cercano.
- Se encuentra fuera del área de servicio de HPSJ y necesita cuidado urgente. En ese caso, puede acudir a cualquier centro de cuidado urgente.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Necesita servicios de planificación familiar. En ese caso, puede visitar a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa.
- Necesita servicios de salud mental. En ese caso, puede acudir a un proveedor dentro de la red o un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa.

Si no se encuentra en ninguna de estas situaciones y no obtiene una aprobación previa, y recibe cuidado de un proveedor fuera de la red, es posible que deba pagar el cuidado brindado por dicho proveedor.

#### **Proveedores fuera de la red que están dentro del área de servicio**

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con HPSJ. Excepto en el caso del cuidado de emergencia, es posible que tenga que pagar el cuidado brindado por proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de cuidado médico cubiertos, es posible que pueda obtenerlos fuera de la red sin costo alguno, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

Health Plan of San Joaquin puede aprobar una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que usted necesita no están disponibles dentro de la red o se brindan muy lejos de su hogar. Si le damos una remisión a un proveedor fuera de la red, nosotros pagaremos su cuidado.

Para el cuidado urgente dentro del área de servicio de HPSJ, debe acudir a un proveedor de cuidado urgente de la red de HPSJ. No necesita aprobación previa para recibir cuidado urgente de un proveedor de la red. Si no recibe aprobación previa, es posible que deba pagar el cuidado urgente que recibe de proveedores fuera de la red dentro del área de servicio de HPSJ. Para obtener más información sobre cuidado urgente, confidencial y de emergencia, consulte los apartados correspondientes en este capítulo.

Nota: Si es indígena americano, puede recibir cuidado en un IHCP fuera de la red del proveedor sin remisión.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

#### Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de HPSJ y necesita cuidado que **no** sea de emergencia ni urgente, llame a su PCP de inmediato. O llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD: 711. El área de servicio de HPSJ incluye los condados de San Joaquin y Stanislaus.

Para recibir cuidado de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana. HPSJ cubre el cuidado de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o a México y necesita cuidado de emergencia con hospitalización, HPSJ lo cubrirá. Si viaja al extranjero, a un lugar diferente de Canadá o México, y necesita cuidado de emergencia, de urgencia o cualquier otro servicio de salud, HPSJ **no** lo cubrirá.

Si pagó servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá o México, puede pedir que HPSJ le haga un reembolso. Health Plan of San Joaquin revisará su solicitud.

Si está en otro estado, incluidos los territorios de Estados Unidos (Samoa estadounidense, Guama, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), está cubierto para recibir cuidado de emergencia, pero no todos los hospitales y doctores aceptan Medicaid (Medicaid es el equivalente a Medi-Cal en otros estados). Si necesita cuidado de emergencia fuera de California, dígame al doctor de la sala de emergencia o al personal del hospital que tiene Medi-Cal y que es miembro de HPSJ, lo antes posible. Pida en el hospital que le hagan copias de su tarjeta de identificación de HPSJ. Dígame al personal del hospital y al doctor que facturen a HPSJ. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro estado, llame a HPSJ de inmediato. Trabajaremos con el hospital o el doctor para que HPSJ pague por su cuidado.

Si está fuera de California y necesita un suministro de emergencia de medicamentos con receta para pacientes ambulatorios, pida en la farmacia que llamen a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 para obtener ayuda.

Nota: Los indígenas americanos pueden recibir servicios de un IHCP fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre el cuidado fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Si la oficina está cerrada y necesita ayuda de un representante, llame a la Línea de Enfermero Asesor al 1-800-655-8294, TTY/TDD 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si necesita recibir cuidado urgente fuera del área de servicio de HPSJ, acuda al centro de cuidado urgente más cercano. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita cuidado urgente, HPSJ no lo cubrirá. Para obtener más información sobre el cuidado urgente, consulte la sección “Cuidado urgente” más adelante en este capítulo.

## Modelo de delegación

Algunos miembros de HPSJ pueden recibir cuidado de doctores de Kaiser Permanente y Kaiser Hospitals, si cumplen con los requisitos limitados y específicos para la inscripción. Si la membresía de Kaiser alcanza la cantidad límite, ningún miembro podrá unirse a Kaiser, independientemente de que cumpla con los criterios.

Los miembros que quieran inscribirse en Kaiser a través de HPSJ deben vivir en el condado de San Joaquin y deben haber sido miembros de Kaiser en los últimos 12 meses o vivir en el mismo hogar que un miembro actual de Kaiser.

## Médicos

Usted elegirá un doctor o un proveedor primario (PCP) del *Directorio de Proveedores* de HPSJ. El doctor que elija debe ser un proveedor de la red. Para obtener una copia del *Directorio de Proveedores* de HPSJ, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. O encuéntrela en línea, en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si quiere elegir un nuevo doctor, también debe llamar para verificar si el PCP con el que quiere atenderse acepta nuevos pacientes.

Si tenía un doctor antes de ser miembro de HPSJ, y ese doctor es parte de la red de HPSJ, es posible que mantenga ese doctor por un tiempo limitado. Esto se llama continuidad de cuidado. Puede obtener más información sobre la continuidad de cuidado en este manual. Llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD: 711.

Si necesita un especialista, el PCP lo remitirá a uno de la red de HPSJ. Para algunos especialistas no se necesita una remisión. Para obtener más información sobre las remisiones, consulte la sección “Remisiones” más adelante en este capítulo.

Recuerde que, si no elige un PCP, HPSJ lo hará por usted, a menos que tenga otra cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Usted es el más indicado para elegirlo, ya que conoce mejor que nadie sus necesidades de cuidado médico. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, o si tiene otro seguro médico, no tiene que elegir un PCP.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si quiere cambiar de PCP, debe elegir uno del *Directorio de Proveedores* de HPSJ. Asegúrese de que el PCP esté aceptando nuevos pacientes. Para cambiar de PCP, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. O bien, visite [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com) para acceder al portal para miembros.

## Hospitales

En caso de urgencias, llame al **911** o acuda al hospital más cercano.

Si no se trata de una emergencia y necesita recibir cuidado en un hospital, el PCP decidirá a cuál debe ir. Tendrá que atenderse en un hospital de la red de proveedores de HPSJ que use su PCP. Los hospitales de la red de HPSJ figuran en el *Directorio de Proveedores*.

## Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer dentro de la red de HPSJ para recibir el cuidado médico cubierto necesario para los servicios de cuidado médico preventivo y de rutina para la mujer.

No necesita remisión del PCP para obtener estos servicios. Si quiere ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. También puede comunicarse con la Línea de Enfermero Asesor, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-655-8294, TTY/TDD 711.

## Directorio de proveedores

En el *Directorio de Proveedores* de HPSJ, se enumeran los proveedores que participan en la red de HPSJ. La red es el grupo de proveedores que trabajan con HPSJ.

En el *Directorio de Proveedores* de HPSJ, se incluyen hospitales, PCP, especialistas, enfermeros profesionales, enfermeros obstetras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, centros de salud aprobados por el gobierno federal (FQHC), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios y apoyos a largo plazo controlados (MLTSS), centros de parto independientes (FBC), proveedores del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP) y clínicas rurales de salud (RHC).

En el *Directorio de Proveedores*, encontrará los nombres, las especialidades, las direcciones, los números de teléfono, las horas de oficina y los idiomas hablados de los proveedores de la red de HPSJ. Allí se indica si el proveedor acepta nuevos pacientes. Además, se brinda el nivel de acceso físico al edificio, como estacionamiento, rampas,



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras de apoyo. Si quiere obtener información sobre la formación, la capacitación y la certificación de la junta de un doctor, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Puede encontrar el *Directorio de Proveedores* en línea, en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si necesita una copia impresa del *Directorio de Proveedores*, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

**Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el *Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx*, en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cerca de su hogar si llama a Medi-Cal Rx, al 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y oprima 5 o 711).**

### Acceso oportuno al cuidado médico

Su proveedor debe ofrecerle una cita dentro de los plazos establecidos más adelante en este documento.

En algunos casos, esperar más para recibir cuidado no es un problema. Su proveedor puede darle un tiempo de espera mayor si no es grave para su salud. En sus registros médicos debe figurar que una espera mayor no es grave para su salud.

Tipo de consulta	Debe poder conseguir una cita en los siguientes plazos:
Citas de cuidado urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de cuidado urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de cuidado primario no urgente (de rutina)	10 días laborales
Citas de cuidado de especialista no urgente (de rutina)	15 días laborales
Citas no urgentes (de rutina) con un proveedor de salud mental (que no sea un doctor)	10 días laborales



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Tipo de consulta	Debe poder conseguir una cita en los siguientes plazos:
Citas de control no urgentes (de rutina) con un proveedor de salud mental (que no sea un doctor)	10 días laborales desde la última cita
Citas no urgentes para servicios secundarios (auxiliares) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras afecciones de salud	15 días laborales
Otros estándares de tiempos de espera	Debe poder comunicarse en los siguientes plazos:
Tiempo de espera de llamadas telefónicas de Servicio al Cliente durante las horas de oficina normales	10 minutos
Tiempo de espera de llamadas telefónicas de la Línea de Enfermero Asesor	30 minutos (comunicación con un enfermero)

### Tiempo y distancia de traslado para el cuidado

Health Plan of San Joaquin debe cumplir con los estándares de tiempo o distancia de traslado para el cuidado. Dichos estándares ayudan a garantizar que reciba cuidado sin tener que trasladarse demasiado tiempo ni muy lejos de donde vive. Los estándares de tiempo y distancia de traslado varían según el condado en el que viva.

Si HPSJ no puede brindarle cuidado dentro de estos estándares de tiempo o distancia de traslado, el DHCS puede aprobar un estándar diferente llamado “estándar de acceso alternativo”. Para ver los estándares de tiempo y distancia de HPSJ para el lugar donde vive, visite [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com). También puede llamar a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Si necesita cuidado de un proveedor, y ese proveedor está ubicado lejos de donde vive, puede llamar a Servicio al Cliente, al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711, para que lo ayuden a encontrar un proveedor más cercano que le brinde el cuidado. Si HPSJ no puede encontrar un proveedor más cercano que le brinde cuidado, puede solicitar que coordinen el transporte para que vea al proveedor, incluso si se encuentra lejos de donde usted vive. Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y oprima 5 o marque 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Se considera lejos si no puede llegar a ese proveedor dentro de los estándares de tiempo y distancia de traslado de HPSJ para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que HPSJ pueda usar para su código postal.

---

## Citas

Cuando necesite cuidado médico:

- Llame al PCP.
- Tenga su número de identificación de HPSJ a mano durante la llamada.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su BIC y la tarjeta de identificación de HPSJ a la cita.
- Solicite transporte a la cita, si es necesario.
- Solicite asistencia de idiomas o servicios de interpretación antes de la cita. Así, contará con los servicios al momento de la cita, si es necesario.
- Llegue a tiempo a la cita, unos minutos antes para registrarse, completar formularios y responder preguntas que su PCP pueda tener.
- Llame de inmediato si no puede asistir a la cita o si llegará tarde.
- Tenga a mano sus preguntas e información sobre los medicamentos que toma en caso de que las necesite.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana.

---

## Llegar a la cita

Si no tiene cómo trasladarse a las citas para recibir servicios cubiertos, podemos ayudarlo a conseguir un transporte. Este servicio, llamado “traslado médico”, **no** es para emergencias. Si tiene una emergencia, llame al **911**. El transporte médico está disponible para los servicios y citas que no son de emergencia. Es posible pueda recibirlos sin ningún costo.

Para obtener más información, consulte la sección “Beneficios de traslados para situaciones que no son emergencias”.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

## Cancelaciones y reprogramaciones

Si no puede asistir a una cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los doctores piden que las cancelaciones se realicen con 24 horas (1 día laboral) de anticipación. Si sigue faltando a las citas, es posible que el doctor no quiera tenerlo más como paciente.

---

## Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura del proveedor. Debe mostrar la tarjeta de identificación de HPSJ y su BIC de Medi-Cal cuando reciba servicios de cuidado médico o recetas para que el proveedor sepa a quién cobrar. Puede obtener una *Explicación de Beneficios* o un estado de cuenta de un proveedor. La *Explicación de Beneficios* y los *Estados de cuenta* no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Si recibe una factura por recetas, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y oprima 5 o marque 711). También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Informe a HPSJ el monto cobrado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagar a un proveedor ningún monto que HPSJ adeude por un servicio cubierto. Antes de acudir a un proveedor fuera de la red de HPSJ, aún dentro del área de servicio de HPSJ, debe obtener la aprobación (autorización) previa de HPSJ, salvo en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia. En ese caso, llame al 911 o acuda al hospital más cercano.
- Necesita servicios de planificación familiar o de detección de infecciones de transmisión sexual. En ese caso, puede visitar a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa.
- Necesita servicios de salud mental. En ese caso, puede acudir a un proveedor dentro de la red o un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si no obtiene una aprobación previa, es posible que deba pagar el cuidado brindado por proveedores fuera de la red. A veces, si necesita servicios de cuidado médico cubiertos, puede obtenerlos de un proveedor fuera de la red sin costo. Estos servicios deben ser médicamente necesarios, no estar disponibles en la red y tener la aprobación previa de HPSJ. Para obtener más información sobre cuidado urgente, confidencial y de emergencia, consulte los apartados correspondientes en este capítulo.

Si recibe una factura o le piden que pague un copago, pero considera que no debería hacerlo, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Si paga la factura, puede presentar un reclamo ante HPSJ. Deberá informar a HPSJ por escrito los motivos por los que tuvo que pagar el artículo o servicio. Health Plan of San Joaquin revisará el reclamo y decidirá si es posible devolverle el dinero. Si tiene preguntas, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD: 711.

Si recibe servicios del sistema de Asuntos de Veteranos o servicios fuera de California que no están cubiertos o autorizados, es posible que deba pagarlos.

Health Plan of San Joaquin no hará reembolsos si ocurre lo siguiente:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios estéticos.
- Debe una parte del costo de Medi-Cal.
- Fue a un doctor que no trabaja con Medi-Cal y firmó un formulario que decía que deseaba que lo atendieran de todas formas y que usted pagaría el servicio.
- Solicitó que le devolvieran los copagos de medicamentos con receta cubiertos por la Parte D de Medicare.

---

## Remisiones

Si necesita una remisión, su PCP u otro especialista se la brindarán para que visite a un especialista dentro del plazo indicado en la sección “Acceso oportuno al cuidado médico” de este manual. Un especialista es un médico que tiene educación adicional en un área de la medicina. Su PCP elegirá un especialista con usted. El personal del consultorio de su PCP puede ayudarlo a programar una cita para ir con el especialista.

Otros servicios que podrían requerir una remisión son los procedimientos en el consultorio, las radiografías y los análisis de laboratorio.

Su PCP puede darle un formulario para que lo lleve al especialista. El especialista lo llenará y se lo enviará al PCP. El especialista le brindará tratamiento durante el tiempo que crea necesario.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si tiene un problema de salud que necesita cuidado médico especial durante mucho tiempo, es posible que necesite una remisión fija. Esto significa que puede atenderse con el mismo especialista más de una vez sin obtener una remisión cada vez que lo haga.

Si tiene algún problema para obtener una remisión fija o quiere una copia de la Política de remisiones de HPSJ, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

No necesita remisión para lo siguiente:

- Visitas al PCP
- Visitas al obstetra/ginecólogo
- Visitas de urgencia o emergencias
- Servicios confidenciales para adultos, como cuidado por agresión sexual
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al Servicio de Remisiones e Información sobre Planificación Familiar al 1-800-942-1054)
- Pruebas de VIH y asesoramiento (a partir de los 12 años)
- Servicios para tratar infecciones de transmisión sexual (a partir de los 12 años)
- Servicios quiroprácticos (se puede requerir una remisión cuando se obtienen en FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental
- Servicios de podología
- Servicios dentales elegibles

Los menores también pueden obtener servicios de salud mental, servicios confidenciales y servicios para trastornos por consumo de sustancias como pacientes ambulatorios, sin el consentimiento de sus padres. Para obtener más información, consulte “Servicios sin consentimiento para menores” y “Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias” en este manual.

**¿Está listo para dejar de fumar? Llame al 1-800-300-8086 (inglés) o al 1-800-600-8191 (español) para saber cómo. También puede visitar [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de cuidado, el PCP o el especialista tendrá que pedirle permiso a HPSJ antes de atenderlo. Esto se llama pedir autorización previa o aprobación previa. Significa que HPSJ debe asegurarse de que el cuidado sea médicamente necesario.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y hacen falta para proteger su vida, evitar que se enferme de gravedad o quede discapacitado, o para aliviar el dolor intenso de una enfermedad, afección o lesión diagnosticadas. Para miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen el cuidado médicamente necesario para corregir o ayudar a mejorar una enfermedad o afección física o mental.

Estos servicios siempre necesitan aprobación previa (autorización previa), incluso si los recibe de un proveedor de la red de HPSJ:

- Hospitalización, si no es por una emergencia
- Servicios que se prestan fuera del área de servicio de HPSJ, si no es por una emergencia o urgencia
- Cirugía ambulatoria
- Cuidado a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería
- Tratamientos especializados, imágenes, pruebas y procedimientos
- Servicios de traslados médicos cuando no se trata de una emergencia Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren aprobación previa.

En virtud de la sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, HPSJ decidirá las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina dentro de los 5 días laborales siguientes a la fecha en que HPSJ reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión.

Health Plan of San Joaquin tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) acelerada (rápida) en el caso de las solicitudes donde un proveedor indique, o HPSJ determine, que respetar el plazo estándar podría poner en peligro su vida o su salud, o su capacidad para lograr, mantener o recuperar las funciones por completo. Health Plan of San Joaquin le notificará la decisión tan pronto como su estado de salud lo requiera y antes de las 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.

El personal clínico o médico, como doctores, enfermeros y farmacéuticos, revisan las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Health Plan of San Joaquin **no** paga a los revisores para que nieguen la cobertura ni los servicios. Si HPSJ no aprueba la solicitud, le enviará una carta llamada *Aviso de Acción (NOA)*. En la carta de *Aviso de Acción* se le indicará cómo presentar una apelación si usted no está de acuerdo con la decisión.

Health Plan of San Joaquin se comunicará con usted si necesita más información o más tiempo para revisar la solicitud.

Nunca necesitará aprobación previa (autorización previa) para el cuidado de emergencia, incluso si se obtiene fuera de la red y fuera del área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita aprobación previa para recibir ciertos servicios de cuidado confidencial. Para obtener más información sobre los servicios de cuidado confidencial, consulte la sección “Cuidado confidencial” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), llame al 1-888-936-PLAN, TTY/TDD 711.

---

## Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre el cuidado que su proveedor dice que necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, tal vez quiera obtener una segunda opinión porque no está seguro de necesitar un tratamiento o cirugía indicados, o porque ha intentado seguir un plan de tratamiento que no funcionó.

Si quiere escuchar una segunda opinión lo remitiremos a un proveedor calificado de la red, que podrá brindársela. Si necesita ayuda para elegir a un proveedor, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD: 711.

Health Plan of San Joaquin pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan, y si la da un proveedor de la red. No necesita permiso de HPSJ para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, el proveedor de la red puede ayudarlo a conseguir una remisión para obtener una segunda opinión, si es que la necesita.

Si no hay ningún proveedor de la red de HPSJ disponible para darle una segunda opinión, HPSJ pagará una de un proveedor fuera de la red. Health Plan of San Joaquin le informará dentro de 5 días laborales si aprueba al proveedor que usted eligió para obtener una segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o se enfrenta



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

a una amenaza inmediata y grave para su salud, como perder la vida, una extremidad, una parte importante del cuerpo o una función corporal, HPSJ le informará la decisión por escrito dentro de las 72 horas.

Si HPSJ rechaza su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre las quejas formales, consulte la sección “Quejas”, en el capítulo “Informe y resolución de problemas”, de este manual.

---

## Cuidado confidencial

### Servicios sin consentimiento para menores

Si es menor de 18 años, puede recibir algunos servicios sin la autorización de un padre, madre o tutor. Estos servicios se conocen como “servicios sin consentimiento de menores”.

Puede recibir los siguientes servicios sin la autorización de un padre, madre o tutor:

- Servicios de cuidado por agresión sexual, incluido el cuidado de salud mental para pacientes ambulatorios
- Embarazo
- Planificación familiar o control de la natalidad
- Servicios de aborto

Si tiene 12 años o más, también puede recibir estos servicios sin la autorización de un padre, madre o tutor:

- Cuidado de salud mental para pacientes ambulatorios en los siguientes casos:
  - Agresión sexual
  - Incesto
  - Agresión física
  - Abuso de menores
  - Pensamientos de hacerse daño o hacer daño a los demás
- Prevención, pruebas y tratamiento de VIH y sida
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento para trastornos por consumo de sustancias
  - Para obtener más información, consulte la sección “Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias” en este manual.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

El doctor o la clínica no tienen que ser parte de la red de HPSJ para las pruebas de embarazo, los servicios de planificación familiar, de control de la natalidad ni los servicios por infecciones de transmisión sexual. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él para recibir estos servicios sin remisión o aprobación previa (autorización previa). Para los servicios sin consentimiento para menores que no sean servicios especializados de salud mental, puede acudir a un proveedor de la red sin remisión ni autorización previa. No es necesario que su PCP lo remita, ni que usted obtenga la aprobación previa de HPSJ para que pueda recibir los servicios sin consentimiento para menores que estén cubiertos en virtud de este *Manual para Miembros*.

Los servicios sin consentimiento para menores que sean servicios especializados de salud mental no están incluidos en la cobertura de este *Manual para Miembros*. Dichos servicios están cubiertos por el plan de salud de salud mental del condado donde vive.

Los menores de edad pueden hablar en privado con un representante acerca de sus inquietudes de salud. Para hacerlo, pueden llamar a la Línea de Enfermero Asesor, disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana, al 1-800-655-8294 (TTY/TDD: 711).

Si recibe servicios confidenciales, HPSJ no les enviará información a los padres o tutores al respecto. Consulte la sección “Aviso de prácticas de privacidad” para averiguar cómo solicitar información confidencial relacionada con estos servicios.

### **Servicios confidenciales de cuidado para adultos**

Como adulto (a partir de los 18 años), es posible que no quiera consultar al PCP para recibir cuidado sobre ciertos temas delicados o privados. Si este fuera el caso, puede elegir cualquier doctor o clínica para recibir estos tipos de cuidado:

- Planificación familiar y control de la natalidad (incluye esterilización para mayores de 21 años)
- Asesoramiento y pruebas de embarazo
- Prevención y pruebas de VIH y sida
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Cuidado por agresión sexual
- Servicios de aborto para pacientes ambulatorios



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

El doctor o la clínica no tienen que ser parte de la red de HPSJ. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él para recibir estos servicios sin remisión o aprobación previa (autorización previa). Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionados con el cuidado confidencial no estén cubiertos. Si quiere obtener ayuda para recibir estos servicios o para encontrar un doctor o una clínica que los ofrezcan (como un traslado), puede llamar al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. También puede llamar a la Línea de Enfermero Asesor, 24 horas al día, los 7 días de la semana, al 1-800-655-8294 (TTY/TDD: 711).

Si recibe servicios confidenciales, HPSJ no les enviará información a otros miembros de la familia al respecto. Consulte la sección “Aviso de prácticas de privacidad” para averiguar cómo solicitar información confidencial relacionada con estos servicios.

### Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo con ellos por motivos morales. Si su proveedor tiene una objeción moral, lo ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que usted necesita.

Health Plan of San Joaquin también puede ayudarlo a encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no ofrecen uno o más de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos por su plan y que usted o un miembro de su familia podrían necesitar:

- Planificación familiar
- Servicios anticonceptivos, incluidos los anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del trabajo de parto y el parto
- Tratamientos para infertilidad
- Aborto

Debe obtener más información antes de inscribirse.

Llame a su posible doctor, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica para estar seguro de poder obtener los servicios de cuidado médico que necesita.

También puede llamar a HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Estos servicios están disponibles, y HPSJ debe asegurarse de que a usted o a un miembro de su familia lo atienda un proveedor o lo admita un hospital que realizará los servicios cubiertos. Llame a HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711 si tiene preguntas o si necesita ayuda para encontrar un proveedor.

---

## Cuidado urgente

El cuidado urgente **no** es para una emergencia ni para una enfermedad potencialmente mortal. Es para los servicios que necesita a fin de evitar daños graves a la salud por una lesión, una enfermedad o una complicación (de una enfermedad que ya tenga) repentinas. La mayoría de las citas de cuidado urgente no requieren aprobación previa (autorización previa) y están disponibles en un plazo de 48 horas a partir de su solicitud. Si los servicios de cuidado urgente que usted necesita requieren una autorización previa, se le ofrecerá una cita en un plazo de 96 horas después de la solicitud.

Para recibir cuidado urgente, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con el PCP, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. También puede llamar a la Línea de Enfermero Asesor al 1-800-655-8294, TTY/TDD 711, para saber qué nivel de cuidado es mejor en su caso.

Si necesita recibir cuidado urgente fuera del área, acuda al centro de cuidado urgente más cercano.

Podría necesitar cuidado urgente para lo siguiente:

- Resfrío
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Dolor de oído
- Esguince muscular
- Servicios de maternidad

Debe recibir los servicios de cuidado urgente de un proveedor de la red cuando se encuentre dentro del área de servicio de HPSJ. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir cuidado urgente de proveedores de la red dentro del área de servicio de HPSJ. Si está fuera del área de servicio de HPSJ, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita aprobación previa para recibir cuidado urgente.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Acuda al centro de cuidado urgente más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de cuidado urgente fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita cuidado urgente, no cubriremos dicho cuidado.

Si necesita cuidado urgente relacionado con la salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o a Servicio al Cliente, al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Puede llamar al plan de salud mental del condado o a la Organización de Salud del Comportamiento de HPSJ en cualquier momento, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Para encontrar en línea los números de teléfono gratis de todos los condados, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Es posible que el proveedor de cuidado urgente le dé medicamentos como parte de la respectiva visita. En este caso, HPSJ cubrirá los medicamentos como parte del cuidado urgente incluido en su cobertura. Si el proveedor de cuidado urgente le da una receta para que lleve a la farmacia, el programa Medi-Cal Rx cubrirá los medicamentos. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, consulte el título “Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx” de la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.

---

## Cuidado de emergencia

Para recibir cuidado de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana. Para recibir cuidado de emergencia, **no** necesita aprobación previa (autorización previa) de HPSJ.

Dentro de los Estados Unidos, incluidos todos los territorios estadounidenses, tiene derecho a ir a cualquier hospital u otro establecimiento para recibir cuidado de emergencia.

Fuera de los EE. UU., solo se cubren los servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá y México. El cuidado de emergencia y otros tipos de cuidado en otros países no tienen cobertura.

El cuidado de emergencia es para afecciones médicas potencialmente mortales. Su objetivo es tratar una enfermedad o lesión en un caso en el que una persona prudente (razonable), pero no experta (no un profesional de cuidado médico), con conocimientos promedio de salud y medicina podría considerar que, si no recibe cuidado de inmediato, su salud (o la salud del bebé por nacer) podría estar en peligro,



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

o una función corporal, órgano del cuerpo o parte del cuerpo podrían verse gravemente dañados. Algunos ejemplos:

- Trabajo de parto activo
- Fractura de hueso
- Dolor intenso
- Dolor en el pecho
- Dificultad para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de medicamentos
- Desmayo
- Sangrado intenso
- Afecciones de emergencia psiquiátrica, como depresión grave o pensamientos suicidas (es posible que tengan cobertura a través de los planes de salud mental del condado)

**No vaya a la sala de emergencia para recibir cuidado de rutina o cuidados que no necesita de inmediato.** Debe recibir cuidado médico de rutina de su PCP, quien lo conoce mejor. Si no está seguro de que su afección médica se trate de una urgencia, llame a su PCP. También puede comunicarse con la Línea de Enfermero Asesor, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-655-8294, TTY/TDD 711.

Si necesita recibir cuidado de emergencia cuando se encuentre lejos de su hogar, acuda a la sala de emergencia más cercana, incluso si no forma parte de la red de HPSJ. Si va a una sala de emergencia, pida que llamen a HPSJ. Usted o el hospital en el que lo admitieron deben llamar a HPSJ dentro de las 24 horas después de recibir cuidado de emergencia. Si viaja fuera de los Estados Unidos, a un lugar diferente de Canadá o México, y necesita cuidado de emergencia, HPSJ **no** lo cubrirá.

Si necesita un traslado de urgencia, llame al **911**. No necesita comunicarse con el PCP ni con HPSJ antes de ir a la sala de emergencia.

Si necesita recibir cuidado en un hospital fuera de la red después de la emergencia (cuidado posterior a la estabilización), el hospital se comunicará con HPSJ.

**Recuerde:** No llame al **911**, a menos que sea una emergencia. Obtenga cuidado de emergencia solo en caso de emergencia, no para recibir cuidado de rutina ni por una enfermedad menor, como un resfrío o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

**La Línea de Enfermero Asesor de HPSJ le ofrece información médica y consejos gratis. Funciona las 24 horas al día, durante todo el año. Llame al 1-800-655-8294, TTY/TDD 711.**

---

## Línea de Enfermero Asesor

La Línea de Enfermero Asesor de HPSJ le ofrece información médica y consejos gratis. Funciona las 24 horas al día, durante todo el año. Llame al 1-800-655-8294 (TTY/TDD 711) para lo siguiente:

- Hablar con un enfermero que responderá sus preguntas sobre medicina, le ofrecerá consejos sobre cuidados y lo ayudará a decidir si debe consultar a un proveedor de inmediato.
- Recibir ayuda con afecciones médicas, como diabetes o asma. Incluso puede indicarle qué tipo de proveedor le conviene consultar en su caso.

En la Línea de Enfermero Asesor **no pueden** ayudarlo con las citas clínicas ni con el abastecimiento de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita asistencia con estos temas. Los servicios de intérprete están disponibles a través de la Línea de Enfermero Asesor.

---

## Voluntades anticipadas

Una directiva anticipada de cuidado médico es un formulario legal. Puede hacer una lista del cuidado médico que quiere recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Puede hacer una lista del cuidado médico que **no** quiere recibir. Puede designar a alguien, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre el cuidado médico si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, bufetes de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagar el formulario. También puede encontrar y descargar un formulario gratis en línea. Puede pedirle a su familia, al PCP o a alguien de su confianza que lo ayude a completar el formulario.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Tiene derecho a que la directiva anticipada se incluya en sus registros médicos. También tiene derecho a cambiar o anular sus voluntades anticipadas en cualquier momento.

Además, tiene derecho a recibir información sobre los cambios en las leyes sobre directivas anticipadas. Si cambia la ley estatal, HPSJ se lo informará antes de que pasen 90 días.

Para obtener más información, puede llamar a HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

---

## Donación de órganos y tejidos

Puede ayudar a salvar vidas si se convierte en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede ser donante con el consentimiento por escrito de su padre, madre o tutor. Puede cambiar de opinión sobre ser donante de órganos en cualquier momento. Si quiere más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

# 4. Beneficios y servicios

---

## Servicios cubiertos por su plan de salud

En este capítulo, se explican todos los servicios cubiertos que tiene como miembro de HPSJ. Los servicios cubiertos son gratis, siempre y cuando sean médicamente necesarios y los brinde un proveedor de la red. Si recibe cuidado fuera de la red, debe solicitar una aprobación previa (autorización previa), a menos que se trate de ciertos servicios confidenciales y cuidado de emergencia. Es posible que su plan de salud cubra los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) a HPSJ. Los servicios médicamente necesarios son razonables y hacen falta para proteger su vida, evitar que se enferme de gravedad o quede discapacitado, o para aliviar el dolor intenso de una enfermedad, afección o lesión diagnosticadas. Para miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen el cuidado médicamente necesario para corregir o ayudar a mejorar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más información sobre los servicios cubiertos, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Los miembros menores de 21 años obtienen beneficios y servicios adicionales. Lea el capítulo 5: “Niños y jóvenes sanos” para obtener información.

Más abajo se encuentran algunos beneficios médicos básicos que ofrece HPSJ. Es posible que los beneficios marcados con una estrella ( \* ) necesiten aprobación previa.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.

Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Acupuntura\*
- Servicios y terapias agudos de salud en el hogar (tratamiento a corto plazo)
- Vacunas para adultos
- Inyecciones y pruebas para alergias
- Servicios de ambulancia por una emergencia
- Servicios de anestesiología
- Prevención del asma.
- Audiología\*
- Tratamientos de salud del comportamiento\*
- Pruebas de biomarcadores
- Rehabilitación cardíaca
- Servicios quiroprácticos\*
- Radioterapia y quimioterapia
- Evaluaciones médicas cognitivas
- Servicios comunitarios de trabajadores de la salud
- Servicios dentales: limitados (realizados por un profesional médico o PCP en un consultorio médico)
- Servicios de diálisis y hemodiálisis
- Servicios de parteras
- Equipo médico duradero (DME)\*
- Servicios de cuidado diádico
- Visitas a la sala de emergencia
- Nutrición enteral y parenteral\*
- Visitas al consultorio para planificación familiar y asesoramiento (puede atenderse con un proveedor no participante)
- Terapia familiar
- Servicios y dispositivos de habilitación\*
- Aparatos de corrección auditiva
- Cuidado médico en el hogar\*
- Cuidado de hospicio\*
- Cuidados médicos y quirúrgicos para pacientes hospitalizados\*
- Servicios de laboratorio y radiología\*
- Servicios y terapias de salud en el hogar a largo plazo\*
- Cuidados de maternidad y para recién nacidos
- Trasplante de órgano importante\*
- Terapia ocupacional\*
- Ortopedia y prótesis\*
- Suministros de ostomía y urología
- Servicios de hospital para pacientes ambulatorios
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía ambulatoria\*
- Cuidados paliativos\*
- Visitas al PCP
- Servicios pediátricos
- Fisioterapia\*
- Servicios de podología\*
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación rápida del genoma completo
- Servicios y dispositivos de rehabilitación\*
- Servicios de enfermería especializada
- Visitas al especialista
- Terapia del lenguaje\*
- Servicios quirúrgicos
- Telemedicina y telesalud
- Servicios de transgénero\*



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.

Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Cuidado urgente
- Servicios de la visión\*
- Servicios de salud de la mujer

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se encuentran en el Capítulo 8: “Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer”.

**Los servicios médicamente necesarios son razonables y hacen falta para proteger su vida, evitar que se enferme de gravedad o quede discapacitado, o para aliviar el dolor intenso de una enfermedad, afección o lesión diagnosticadas.**

**Entre estos, se incluyen los servicios necesarios para lograr un crecimiento y desarrollo adecuados para la edad, o para alcanzar, mantener o recuperar las capacidades funcionales.**

**Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si corrige o mejora defectos, y enfermedades o afecciones físicas y mentales mediante el beneficio federal de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). Esto incluye los cuidados necesarios para solucionar o ayudar a mejorar una enfermedad o afección física o mental, o para evitar que la enfermedad del miembro empeore.**

**Los servicios médicamente necesarios no incluyen lo siguiente:**

- Tratamientos que no han sido probados o que aún están en evaluación.
- Servicios o artículos que no cuentan con una aceptación general por su eficacia.
- Servicios que exceden el curso y la duración normales de tratamiento, o servicios que no cuentan con directrices clínicas.
- Servicios ofrecidos por conveniencia del proveedor o cuidador.

Health Plan of San Joaquin coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por HPSJ.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Los servicios médicamente necesarios incluyen servicios cubiertos que son razonables y hacen falta para lograr lo siguiente:

- Proteger la vida
- Prevenir enfermedades o discapacidades importantes
- Aliviar dolor intenso
- Lograr un crecimiento y desarrollo adecuados para la edad
- Alcanzar, mantener y recuperar las capacidades funcionales

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos, identificados más arriba, y todo cuidado médico, servicio de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos, y enfermedades o afecciones físicas y mentales, conforme lo requerido por el beneficio federal de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT).

Este beneficio ofrece una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes de bajos ingresos, hasta los 21 años. El beneficio de EPSDT es más firme que el beneficio para adultos y está diseñado para garantizar que los niños accedan a la detección y el cuidado tempranos. Así pueden evitarse, o diagnosticarse y tratarse los problemas médicos lo antes posible. El objetivo de los servicios de EPSDT es garantizar que cada niño reciba los cuidados médicos que necesitan, cuando los necesiten. El cuidado adecuado para el niño adecuado, en el momento y el lugar adecuados.

Health Plan of San Joaquin coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por HPSJ.

---

## Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Health Plan of San Joaquin

### Servicios para pacientes ambulatorios

#### *Vacunas para adultos*

Puede obtener vacunas para adultos de un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa). Health Plan of San Joaquin cubre las vacunas recomendadas por



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). Las vacunas que necesita para viajar están incluidas.

También puede obtener vacunas para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre el programa Medi-Cal Rx, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en este capítulo.

### ***Tratamiento de alergias***

Health Plan of San Joaquin cubre pruebas y tratamiento de alergias, incluida la desensibilización e hiposensibilización de alergias, o la inmunoterapia.

### ***Servicios de anestesiología***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe cuidado como paciente ambulatorio. Esto puede incluir la anestesia para procedimientos dentales que reciba de un anesthesiólogo, la cual podría requerir una aprobación previa (autorización previa).

### ***Servicios quiroprácticos***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del lenguaje. Estos límites no se aplican a niños menores de 21 años. Health Plan of San Joaquin podría otorgar aprobación previa a otros servicios, según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Personas embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del final de un embarazo.
- Residentes de un centro de enfermería especializada, centro de cuidado intermedio o centro de cuidado subagudo.
- Todos los miembros, si los servicios se brindan en los departamentos para pacientes ambulatorios de un hospital del condado, clínicas para pacientes ambulatorios, FQHC o RHC que están dentro de la red de HPSJ. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### ***Evaluaciones médicas cognitivas***

HPSJ cubre una breve evaluación médica cognitiva para los miembros que tengan 65 años o más, y que de otra forma no cumplen los requisitos para recibir una evaluación similar como parte de una visita anual de bienestar, según lo dispuesto en el programa Medicare. En una evaluación médica cognitiva se buscan señales de enfermedad de Alzheimer o demencia.

### ***Servicios comunitarios de trabajadores de la salud***

HPSJ cubre los servicios comunitarios de trabajadores de la salud para individuos cuando son recomendados por un médico u otro profesional con licencia para lo siguiente: prevenir enfermedades, discapacidades y otras afecciones de salud o la progresión de estas; prolongar la vida; y promover la salud y eficacia de la salud física y mental. Los servicios pueden incluir lo siguiente:

- Educación y capacitación sobre la salud (como control y prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones de salud mental, perinatal y oral; y prevención de enfermedades).
- Promoción y asesoramiento de la salud (como fijación de objetivos y elaboración de planes de acción para la prevención y el manejo de enfermedades).

### ***Servicios de diálisis y hemodiálisis***

Health Plan of San Joaquin cubre los tratamientos de diálisis. También cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su doctor presenta una solicitud y HPSJ la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Comodidad, conveniencia ni equipos, características ni suministros de lujo.
- Artículos no médicos, como generadores y accesorios para que un equipo de diálisis en el hogar sea portátil.

### ***Servicios de parteras***

HPSJ cubre los servicios de parteras para incluir apoyo personal a personas embarazadas y sus familias durante el embarazo, parto y posparto.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### ***Servicios de cuidado diádico***

HPSJ cubre servicios de cuidado diádico médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores.

### ***Terapia familiar***

HPSJ cubre terapia familiar cuando es médicamente necesaria y la familia cuenta con al menos dos familiares.

La terapia familiar incluye, entre otras, lo siguiente:

- Psicoterapia para padres e hijos (hasta los 5 años)
- Terapia interactiva para padres e hijos (de 2 a 12 años)
- Terapia cognitiva conductual para parejas (adultos)

### ***Cirugía ambulatoria***

Health Plan of San Joaquin cubre los procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Los procedimientos necesarios para diagnóstico, considerados electivos y médicos o dentales específicos para pacientes ambulatorios requieren aprobación previa (autorización previa).

### ***Servicios médicos***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios médicos que son médicamente necesarios.

### ***Servicios de podología (cuidado de los pies)***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de podología según sean médicamente necesarios para el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulador y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie, y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que rigen las funciones del pie.

### ***Terapias de tratamiento***

Health Plan of San Joaquin cubre diferentes terapias de tratamiento, incluidas las siguientes:

- Quimioterapia
- Radioterapia



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Cuidados de maternidad y para recién nacidos

Health Plan of San Joaquin cubre estos servicios de maternidad y cuidado del recién nacido:

- Educación sobre lactancia y sida
- Parto y cuidado posparto
- Sacaleches y suministros
- Cuidado prenatal
- Servicios del centro de maternidad
- Enfermeras tituladas con especialización posterior en enfermería obstétrica (CNM)
- Partera titulada (LM)
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento al respecto
- Servicios de cuidado del recién nacido

## Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de recibir servicios sin estar en la misma ubicación física que el proveedor. La telesalud puede implicar conversar en vivo con el proveedor. O bien, compartir información con el proveedor sin conversar en vivo. Puede recibir muchos servicios a través de la telesalud. Sin embargo, es posible que no todos los servicios cubiertos estén disponibles. Puede comunicarse con su proveedor para saber cuáles son los servicios cubiertos que sí lo están. Es importante que usted y el proveedor estén de acuerdo en que la telesalud es apropiada para el servicio en particular que usted necesita. Usted tiene derecho a recibir servicios en persona y no está obligado a usar la telesalud, incluso cuando su proveedor cree que es lo adecuado para usted.

## Servicios de salud mental

### *Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios*

Health Plan of San Joaquin cubre una evaluación inicial de salud mental sin necesidad de aprobación previa (autorización previa) para los miembros. Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento, y sin remisión, de un proveedor de servicios de salud mental con licencia que forme parte de la red de HPSJ.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

El PCP o el proveedor de servicios de salud mental podrían remitirlo a un especialista dentro de la red de HPSJ para que le haga otro examen de salud mental y determine su nivel de discapacidad. Si los resultados del examen de salud mental indican que tiene una dificultad leve o moderada, o tiene una discapacidad mental, emocional o del comportamiento, HPSJ puede brindarle servicios de salud mental. Estos son algunos servicios de salud mental cubiertos por HPSJ:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas, si están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos
- Análisis de laboratorio para pacientes ambulatorios, medicamentos que no estén incluidos en la *Lista de medicamentos contratados* (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consultas psiquiátricas
- Terapia familiar

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental brindados por HPSJ, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Si su PCP o proveedor de salud mental no puede brindarle tratamiento para un trastorno de salud mental que está disponible en la red de HPSJ y dentro de los plazos indicados más arriba en la sección “Acceso oportuno al cuidado médico”, HPSJ cubrirá los servicios fuera de la red y lo ayudará con la coordinación de estos.

Si los resultados del examen de salud mental indican que podría tener un mayor nivel de discapacidad y necesita servicios especializados de salud mental, el PCP o el proveedor de salud mental lo remitirán al plan de salud mental del condado para evaluarlo y ayudarlo con el próximo paso del proceso.

Si quiere obtener más información, consulte “Otros programas y servicios de Medi-Cal”, en la sección “Servicios especializados de salud mental” de la página 83.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Servicios de emergencia

### ***Servicios para pacientes hospitalizados y ambulatorios necesarios para tratar una urgencia médica***

HPSJ cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra en los Estados Unidos (incluidos los territorios de Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, etc.). HPSJ también cubre el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor intenso o una lesión grave. La afección es tan grave que, si no recibe cuidado médico inmediato, cualquier persona prudente podría prever uno de los siguientes resultados:

- Riesgo grave para la salud
- Daños graves a las funciones corporales
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo
- En el caso de una persona embarazada en trabajo de parto activo, es decir, trabajo de parto en un momento en que ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:
  - No hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto.
  - El traslado puede representar una amenaza para su salud o seguridad, o la del bebé por nacer.

Si en la sala de emergencia de un hospital le dan un suministro de hasta 72 horas de un medicamento con receta para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, este medicamento estará cubierto dentro de los servicios de emergencia. Si el proveedor en la sala de emergencia de un hospital le da una receta y usted debe obtener el medicamento en una farmacia para pacientes ambulatorios, ese medicamento estará cubierto por Medi-Cal Rx.

***Si un farmacéutico de una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de un medicamento, Medi-Cal Rx cubrirá ese suministro en lugar de HPSJ. Pida en la farmacia que llamen a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesitan ayuda para darle el suministro de emergencia de un medicamento.***



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### **Servicios de traslado de urgencia**

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al centro de cuidado médico más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su afección es lo suficientemente grave como para que otras formas de traslado puedan poner en riesgo su salud o su vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los Estados Unidos, excepto los servicios de urgencias que requieren que esté en el hospital en Canadá o México. Si recibe los servicios de emergencia de una ambulancia en Canadá o México y no lo hospitalizan durante ese episodio de cuidado, HPSJ no cubrirá los servicios de ambulancia.

### **Cuidados paliativos**

Health Plan of San Joaquin cubre los cuidados paliativos y de hospicio para niños y adultos, lo que ayuda a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos a partir de los 21 años no pueden recibir servicios de cuidado paliativo y de hospicio al mismo tiempo.

### **Cuidado de hospicio**

El cuidado de hospicio es un beneficio que brinda servicios a los miembros con enfermedades terminales. Para recibir cuidado de hospicio, es necesario que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se enfoca principalmente en el manejo del dolor y los síntomas, más que en una cura para prolongar la vida.

El cuidado de hospicio incluye lo siguiente:

- Servicios de enfermería
- Fisioterapia, terapia ocupacional o del lenguaje
- Servicios sociales médicos
- Asistencia en el hogar y servicios de trabajo doméstico
- Suministros y aparatos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (pueden estar disponibles a través de Medi-Cal Rx de FFS)
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería continua, las 24 horas durante períodos de crisis, y según sea necesario para mantener al miembro con enfermedad terminal en el hogar



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Cuidado de relevo para pacientes hospitalizados por hasta cinco días consecutivos a la vez en un hospital, centro de enfermería especializada u hospicio
- Cuidado para pacientes hospitalizados a corto plazo para el control del dolor o el manejo de los síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada u hospicio

### ***Cuidados paliativos***

Los cuidados paliativos son cuidados centrados en el paciente y la familia. Estos cuidados anticipan, previenen y tratan el sufrimiento para mejorar la calidad de vida. Para recibir cuidados paliativos no es necesario que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos pueden brindarse al mismo tiempo que los cuidados curativos.

El cuidado paliativo incluye lo siguiente:

- Planificación anticipada para los cuidados de salud
- Evaluación y consulta de cuidados paliativos
- Plan que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- Equipo de plan de cuidados, que cuenta con los siguientes:
  - Doctor en medicina u osteopatía
  - Asistente médico
  - Enfermero registrado
  - Enfermero vocacional con licencia o enfermero profesional
  - Trabajador social
  - Capellán
- Coordinación del cuidado
- Manejo del dolor y de los síntomas
- Servicios sociales médicos y de salud mental

Los adultos a partir de los 21 años no pueden recibir servicios de cuidado paliativo y de hospicio al mismo tiempo. Si usted recibe cuidados paliativos y cumple con los requisitos para recibir cuidado de hospicio, puede solicitar el cambio en cualquier momento.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Hospitalización

### ***Servicios de anestesiología***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de anestesiología médicamente necesarios durante las estadías cubiertas en el hospital. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento que se utiliza durante algunos procedimientos médicos o dentales.

### ***Servicios de hospital para pacientes hospitalizados***

Health Plan of San Joaquin cubre el cuidado de hospital médicamente necesario para pacientes hospitalizados cuando lo admiten en el hospital.

### ***Secuenciación rápida del genoma completo***

La secuenciación rápida del genoma completo (rWGS) es un beneficio con cobertura para cualquier afiliado de Medi-Cal que tenga 1 año de edad o menos y que esté recibiendo servicios de hospital para pacientes hospitalizados en una unidad de cuidados intensivos. La rWGS incluye la secuenciación individual, la secuenciación en trío para un padre o padres y su bebé, y la secuenciación ultrarrápida. La rWGS es un método novedoso que permite diagnosticar afecciones a tiempo para adaptar el cuidado en la UCI de niños de 1 año de edad o menos. Si su hijo cumple con los requisitos para recibir los Servicios para Niños de California (CCS), es posible que CCS cubra la hospitalización y la rWGS.

### ***Servicios quirúrgicos***

Health Plan of San Joaquin cubre las cirugías médicamente necesarias que se realizan en un hospital.

### ***Programa de Extensión del Cuidado Posparto***

El Programa de Extensión del Cuidado Posparto ofrece una cobertura más amplia para miembros de Medi-Cal tanto durante el embarazo como después del mismo.

HPSJ extiende la cobertura del Programa de Extensión del Cuidado Posparto hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los ingresos, la ciudadanía o el estatus migratorio del miembro, y no se necesita ninguna acción adicional.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

Este beneficio incluye servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a desarrollar o recuperar las habilidades físicas y mentales.

Cubrimos los servicios de rehabilitación y habilitación detallados en esta sección si se cumplen todos estos requisitos:

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios son para abordar una afección de salud.
- Los servicios son para ayudarlo a mantener, aprender o mejorar sus habilidades y desempeño para la vida diaria.
- Recibe los servicios en un centro de la red, a menos que un doctor de la red determine que es médicamente necesario que los reciba en otro lugar, o no hay un centro de la red disponible para tratar su afección de salud.

El plan cubre lo siguiente:

### **Acupuntura**

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar el dolor crónico intenso y persistente causado por una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con estimulación eléctrica de agujas o sin ella) se limitan a dos por mes. Se combinan con servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del lenguaje cuando los brinda un doctor, dentista, podólogo o acupunturista. Los límites no se aplican a los niños menores de 21 años. Health Plan of San Joaquin podría otorgar la aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales según sea médicamente necesario.

### **Audiología (audición)**

Health Plan of San Joaquin cubre servicios de audiología. Los servicios de audiología para pacientes ambulatorios se limitan a dos por mes en combinación con los servicios de acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del lenguaje. Estos límites no se aplican a niños menores de 21 años. Health Plan of San Joaquin podría otorgar la aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales según sea médicamente necesario.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### ***Tratamientos de salud del comportamiento***

Health Plan of San Joaquin cubre el tratamiento de salud del comportamiento (BHT) para los miembros menores de 21 años con el beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT): El BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis de comportamiento aplicado y programas de intervención conductual basados en evidencia. Con ellos, se desarrolla o recupera, en la medida de lo posible, el desempeño de un individuo menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades a través de la observación y del estímulo del comportamiento. También motivan el aprendizaje de cada paso de un comportamiento específico. Estos servicios se basan en evidencia confiable y no son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de salud del comportamiento incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento conductual integral y análisis de comportamiento aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios. Deben estar recetados por un doctor o psicólogo autorizado y aprobados por el plan. Además, se deben brindar según el plan de tratamiento aprobado.

### ***Rehabilitación cardíaca***

Health Plan of San Joaquin cubre servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

### ***Equipo médico duradero***

Health Plan of San Joaquin cubre la compra o el alquiler de equipos médicos duraderos (DME), suministros y otros servicios relacionados con la receta de un doctor, asistente médico, enfermero profesional y especialista en enfermería clínica. Los DME recetados pueden estar cubiertos como médicamente necesarios. El objetivo es preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o evitar que la discapacidad física empeore.

En general, HPSJ no cubre lo siguiente:

- Suministros, funciones ni equipos que sean de lujo, para comodidad o conveniencia. Salvo cuando se trate de sacaleches con componentes de calidad minorista, tal como se describe en “Sacaleches y suministros”, bajo el título “Cuidados de maternidad y para recién nacidos” de este capítulo.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Elementos que no están destinados a mantener las actividades diarias normales, como los equipos para hacer ejercicio. Esto incluye los dispositivos que ofrecen apoyo adicional en actividades recreativas o deportivas.
- Equipos de higiene, salvo cuando sean médicamente necesarios para un miembro menor de 21 años.
- Elementos no médicos, como saunas o elevadores.
- Modificaciones en el hogar o automóvil.
- Dispositivos para analizar sangre u otras sustancias corporales. Sin embargo, los monitores de azúcar en sangre, los medidores continuos de glucosa, las tiras reactivas y las lancetas para la diabetes están cubiertos por Medi-Cal Rx.
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones, salvo los monitores de apnea para bebés.
- Reparación o reemplazo de equipos por pérdida, robo o mal uso; salvo cuando sean médicamente necesarios para un miembro menor de 21 años.
- Otros elementos que en general no se usan principalmente para el cuidado médico.

Sin embargo, en algunos casos, estos elementos pueden aprobarse mediante una aprobación previa (autorización previa) de su doctor.

### ***Nutrición enteral y parenteral***

Estos métodos de suministro de nutrición al cuerpo se usan cuando una condición médica le impide comer alimentos normalmente. Los productos de nutrición enteral y parenteral pueden estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx cuando sea médicamente necesarios. HPSJ puede cubrir bombas y tubos de nutrición enteral y parenteral cuando sean médicamente necesarios.

### ***Aparatos de corrección auditiva***

Health Plan of San Joaquin cubre los aparatos de corrección auditiva si se le realiza una prueba de pérdida de audición, son médicamente necesarios y su doctor se los recetó. La cobertura se limita al aparato de menor costo según sus necesidades médicas. Health Plan of San Joaquin cubrirá un aparato de corrección auditiva para cada oído, si esto mejora notablemente los resultados que obtendría con solo un aparato.

Aparatos de corrección auditiva para miembros menores de 21 años



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

La ley estatal exige que se remita a los niños que necesitan un aparato de corrección auditiva al programa Servicios para Niños de California (CCS) para saber si el niño cumple con los requisitos del programa. Si cumple con los requisitos, los CCS cubrirán los costos de los aparatos de corrección auditiva médicamente necesarios. Si el niño no cumple con los requisitos de los CCS, cubriremos los aparatos de corrección auditiva médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Aparatos de corrección auditiva para miembros a partir de los 21 años.

Conforme a Medi-Cal, cubrimos lo siguiente para cada aparato de corrección auditiva cubierto:

- Moldes de oído necesarios para el ajuste.
- Un paquete de pilas estándar.
- Visitas para verificar que el aparato esté funcionando bien.
- Visitas para limpiar o ajustar el aparato de corrección auditiva.
- Reparación del aparato de corrección auditiva.

Conforme a Medi-Cal, cubriremos el reemplazo de un aparato de corrección auditiva en estos casos:

- La pérdida auditiva es tal que el aparato actual no puede corregirla.
- El aparato de corrección auditiva se perdió, se rompió (y no se puede reparar) o se lo robaron, y usted no tuvo la culpa. Debe entregarnos una nota que describa lo ocurrido.

En el caso de adultos mayores de 21 años, Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Reemplazo de las pilas del aparato de corrección auditiva.

### ***Servicios de salud en el hogar***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de salud brindados en el hogar, cuando son recetados por su doctor y se consideran médicamente necesarios.

Están limitados a los servicios cubiertos por Medi-Cal, por ejemplo:

- Cuidado de enfermería especializada a tiempo parcial
- Asistencia en el hogar a tiempo parcial
- Fisioterapia, terapia ocupacional o del lenguaje especializadas
- Servicios sociales médicos
- Suministros médicos



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### **Suministros, equipos y aparatos médicos**

Health Plan of San Joaquin cubre los suministros médicos recetados por doctores, asistentes médicos, enfermeros profesionales y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos se cubren a través de Medi-Cal Rx de pago por servicio (FFS) y no a través de HPSJ.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Artículos comunes de un hogar, por ejemplo:
  - Cinta adhesiva (todos los tipos)
  - Alcohol tópico
  - Cosméticos
  - Bolas de algodón e hisopos
  - Polvos de limpieza
  - Toallitas o paños húmedos
  - Agua de hamamelis
- Remedios caseros comunes, por ejemplo:
  - Petrolato blanco
  - Aceites y lociones para piel seca
  - Talco y productos combinados con talco
  - Agentes oxidantes, como el peróxido de hidrógeno
  - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús que no requieren receta médica
- Preparaciones tópicas que contienen ungüentos con ácido salicílico y ácido benzoico; crema, ungüento o líquido con ácido salicílico; y pasta con óxido de zinc
- Otros artículos cuyo uso principal en general no es la atención de salud. Habitual y principalmente se usan sin un fin médico específico.

### **Terapia ocupacional**

Health Plan of San Joaquin cubre servicios de terapia ocupacional, entre los cuales se incluyen la evaluación de la terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las indicaciones y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos y de terapia del lenguaje. Estos límites no se aplican a niños menores de 21 años. Health Plan of San Joaquin podría otorgar la aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales según sea médicamente necesario.



---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### ***Ortopedia y prótesis***

Health Plan of San Joaquin cubre los dispositivos protésicos y de rectificación que son médicamente necesarios y recetados por su doctor, podólogo, dentista o proveedor médico que no es doctor. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, prótesis mamarias/sostenes de mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para sostener una parte del cuerpo debilitada o deformada.

### ***Suministros de ostomía y urología***

Health Plan of San Joaquin cubre bolsas de ostomía, sondas urinarias, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye suministros que sean para comodidad o conveniencia ni equipos y funciones de lujo.

### ***Fisioterapia***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios. Esto incluye la evaluación de la fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las indicaciones, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

### ***Rehabilitación pulmonar***

Health Plan of San Joaquin cubre la rehabilitación pulmonar que es médicamente necesaria y está indicada por un doctor.

### ***Servicios del centro de enfermería especializada***

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios del centro de enfermería especializada como médicamente necesarios si usted es discapacitado y necesita un nivel alto de cuidado. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro de cuidado de enfermería especializada con licencia, las 24 horas al día.

### ***Terapia del lenguaje***

Health Plan of San Joaquin cubre la terapia del lenguaje que es médicamente necesaria. Los servicios de terapia del lenguaje se limitan a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos y de terapia ocupacional. Estos límites no se aplican a niños menores de 21 años. Health Plan of San Joaquin podría otorgar la aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales según sea médicamente necesario.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Servicios de transgénero

HPSJ cubre los servicios de transgénero (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando cumplen con los criterios para una cirugía reconstructiva.

## Ensayos clínicos

HPSJ cubre los costos del cuidado de rutina de los pacientes aceptados en ensayos clínicos de fase I, fase II, fase III o fase IV, si están relacionados con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras afecciones potencialmente mortales. Además, el estudio debe cumplir con todos los requisitos conforme a la sección 1370.6(d)(1) del Código de Salud y Seguridad. La mayoría de los medicamentos con receta para pacientes ambulatorios están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de FFS. Para obtener más información, lea la sección “Medicamentos con receta para pacientes ambulatorios” que aparece más adelante en este capítulo.

## Servicios de laboratorio y radiología

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de laboratorio y de rayos X para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando son médicamente necesarios. Varios procedimientos avanzados de toma de imágenes están cubiertos según la necesidad médica. Por ejemplo, tomografías computarizadas, resonancias magnéticas y tomografías por emisión de positrones.

## Servicios preventivos y de bienestar, y tratamiento de enfermedades crónicas

El plan cubre lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Prácticas de Vacunación
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Servicios de prevención del asma
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Ayuda o servicios para dejar de fumar
- Recomendaciones de grados A y B del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

Los servicios de planificación familiar se prestan a los miembros en edad reproductiva para que puedan determinar cuántos hijos quieren tener y con qué separación de tiempo. Estos servicios incluyen todos los métodos de control de la natalidad aprobados por la FDA. Los PCP y los obstetras y ginecólogos de HPSJ están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un doctor o una clínica de Medi-Cal que no tengan conexión con HPSJ, sin tener que obtener autorización previa de HPSJ. Es posible que no estén cubiertos los servicios de un proveedor fuera de la red si no se relacionan con la planificación familiar. Llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Lea el capítulo 5: “Niños y jóvenes sanos” para obtener información sobre cuidado preventivo en jóvenes de hasta 20 años.

### **Programa de prevención de la diabetes**

El Programa de Prevención de la Diabetes (DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en evidencia. Este programa de 12 meses se centra en cambios en el estilo de vida y está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes de tipo 2 en las personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplan con los requisitos podrían calificar para participar un segundo año. El programa brinda educación y un grupo de apoyo. Las técnicas incluyen, entre otras, las siguientes:

- Proporcionar un compañero entrenador.
- Enseñar el autocontrol y la resolución de problemas.
- Brindar ánimo y comentarios.
- Proporcionar materiales informativos para apoyar los objetivos.
- Registrar pesajes de rutina para ayudar a lograr objetivos.

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para unirse al Programa de Prevención de la Diabetes (DPP). Llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Servicios reconstructivos

Health Plan of San Joaquin cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el objetivo de mejorar funciones o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son las causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades. También se incluye la reconstrucción de senos después de una mastectomía. Se pueden aplicar limitaciones y excepciones.

## Servicios de detección para trastornos por consumo de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Pruebas de detección de abuso de alcohol y medicamentos ilegales.

Consulte “Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias” más adelante en este capítulo para saber cuál es la cobertura de los tratamientos en el condado.

## Beneficios de la visión

El plan cubre lo siguiente:

- Exámenes de la vista de rutina cada 24 meses. Los miembros tienen cobertura para exámenes adicionales o más frecuentes si son médicamente necesarios, como en casos de diabetes.
- Anteojos (monturas y lentes) una vez cada 24 meses; con una receta válida.
- Anteojos de reemplazo dentro de los 24 meses; si la receta cambió o si sus anteojos se perdieron, se rompieron (y no se pueden reparar) o fueron robados, y usted no tuvo la culpa. Debe entregarnos una nota que indique cómo se perdieron o rompieron los anteojos, o cómo se los robaron.
- Dispositivos de baja visión para personas con problemas de la visión que no pueden corregirse con anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía, y que interfiere con el desempeño de actividades diarias (por ejemplo, la degeneración macular relacionada con la edad).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Lentes de contacto médicamente necesarios.  
Los lentes de contacto y la prueba de los lentes pueden estar cubiertos si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad ocular o una condición (por ejemplo, la falta de una oreja). Las enfermedades por las que puede reunir los requisitos para tener lentes de contacto especiales son aniridia, afaquia y queratocono, entre otros.

### **Beneficios de traslados para situaciones que no son emergencias**

Tiene derecho al transporte médico si, debido a una necesidad médica, no puede trasladarse en auto, autobús o taxi hasta las citas. Los traslados médicos pueden brindarse para servicios cubiertos y para citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Si necesita usar el traslado médico, solicítelo a su doctor, dentista, podólogo o proveedor de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias. Este decidirá el tipo correcto de traslado según sus necesidades médicas. Si define que usted necesita los traslados médicos, se los recetará al completar y presentar un formulario ante HPSJ. Una vez aprobado, dicha aprobación tiene validez de 12 meses, según la necesidad médica. Además, la cantidad de traslados es ilimitada. Su doctor deberá volver a evaluar la necesidad de traslados médicos y volver a aprobarlos cada 12 meses.

El traslado médico se realiza en ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para sillas de ruedas o transporte aéreo. Health Plan of San Joaquin paga el traslado médico de menor costo para sus necesidades médicas cuando tiene que ir a una cita. Es decir, por ejemplo, que si usted puede trasladarse física o médicamente en camioneta para sillas de ruedas, HPSJ no pagará una ambulancia. Tiene derecho a usar el transporte aéreo solo si su afección médica imposibilita todo medio de traslado terrestre.

El traslado médico debe usarse en los siguientes casos:

- Es necesario física o médicamente, según lo indicado en la autorización escrita de un doctor u otro proveedor, ya que usted tiene una afección física o médica que le impide viajar en autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a la cita.
- Necesita ayuda del conductor para trasladarse hacia y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, debido a una discapacidad física o mental.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Para solicitar los servicios de traslado médico indicados por su doctor para citas no urgentes (de rutina), llame a HPSJ, al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Debe llamar por lo menos entre siete (7) y diez (10) días laborales (de lunes a viernes) antes de la cita. En el caso de citas urgentes, llame tan pronto como sea posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

**Límites para el traslado médico:** Health Plan of San Joaquin ofrece los traslados médicos de menor costo según sus necesidades médicas, para que acuda al proveedor más cercano a su hogar con citas disponibles. No se brindarán traslados médicos si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no por plan de salud, HPSJ lo ayudará a programar el traslado. En este *Manual para miembros* encontrará una lista de los servicios cubiertos. Los traslados fuera de la red o del área de servicio no están cubiertos, a menos que tengan una autorización previa de HPSJ. Para obtener más información o solicitar los servicios de traslados médicos, llame a HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

**Costo para el miembro:** El traslado es gratis cuando lo coordina HPSJ.

### ***Cómo conseguir traslados no médicos***

Sus beneficios incluyen el traslado a las citas cuando estas sean un servicio cubierto de Medi-Cal y usted no tenga acceso al transporte. Puede obtener un traslado, sin ningún costo, cuando ha intentado todas las demás formas de obtenerlo y es para lo siguiente:

- Traslarse de ida y vuelta a una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor.
- Recoger recetas y suministros médicos.

Health Plan of San Joaquin le permite viajar en automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado para llegar a la cita médica y recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. Health Plan of San Joaquin cubrirá el tipo de traslado no médico de menor costo según sus necesidades médicas. A veces, HPSJ puede ofrecerle un reembolso para traslados en un vehículo privado que coordinará con usted.

Health Plan of San Joaquin debe aprobar este servicio antes de ofrecerle el traslado, y usted debe informarnos por qué no puede trasladarse de otra forma como, por ejemplo, en autobús. Puede informarnos por teléfono, correo electrónico o en persona. No es posible recibir un reembolso si maneja hasta la cita.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Para recibir el reembolso de millas necesita lo siguiente:

- La licencia de conducir del conductor
- El registro del vehículo del conductor
- Prueba del seguro del vehículo del conductor

Para solicitar los servicios de traslado autorizados, llame a HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Debe llamar por lo menos entre siete (7) y diez (10) días laborales (de lunes a viernes) antes de la cita. Cuando tenga una cita urgente, llame tan pronto como pueda. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Nota: Los indígenas americanos pueden llamar a la Clínica del Servicio de Salud para Indígenas local para solicitar traslado no médico.

**Límites para el traslado no médico:** Health Plan of San Joaquin ofrece los traslados no médicos de menor costo según sus necesidades, para que acuda al proveedor más cercano a su hogar con citas disponibles. Los miembros no pueden conducir ni recibir el reembolso de forma directa. Para obtener más información, llame a HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

**El traslado no médico no se aplica en los siguientes casos:**

- El traslado en ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para sillas de ruedas u otro tipo de traslado médico es médicamente necesario para recibir un servicio cubierto de Medi-Cal.
- Necesita ayuda del conductor para trasladarse hacia o desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, debido a una afección física o médica.
- Está en silla de ruedas y no puede subirse o bajarse del vehículo sin la ayuda del conductor.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

**Costo para el miembro:** No tiene costo cuando HPSJ coordina el traslado no médico.

**Gastos de viaje:** En ciertas instancias, HPSJ puede cubrir gastos de viaje como comidas, estadías en hoteles y otros gastos relacionados si tiene que viajar para acudir a las citas médicas que no estén disponibles cerca de su hogar. Esto también podría estar cubierto para un acompañante y un donante de órganos importantes, si corresponde. Para recibir estos servicios debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) llamando a HPSJ al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

## Otros programas y beneficios cubiertos por HPSJ

### Servicios y apoyos de cuidado a largo plazo

HPSJ cubre estos beneficios de cuidado a largo plazo para los miembros que reúnen los requisitos:

- Servicios en centros de cuidados a largo plazo según lo aprobado por HPSJ.
- Servicios en centros de enfermería especializada según lo aprobado por HPSJ.

Si reúne los requisitos para recibir los estos servicios, HPSJ se asegurará de que lo coloquen en un centro de cuidado de salud que brinde el nivel de cuidado más adecuado según sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de cuidado a largo plazo, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

### Manejo de cuidados básicos

HPSJ lo ayudará a coordinar y manejar sus necesidades y servicios de cuidado médico sin costo alguno para usted. HPSJ coordinará sus servicios de cuidado médico para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, como medicamentos recetados y servicios de salud del comportamiento, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por HPSJ. Esto incluye la coordinación del cuidado entre establecimientos (por ejemplo, si necesitara hospitalización y le dieran el alta para ir al hogar o a un centro de enfermería especializada).

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

### Manejo mejorado de los cuidados (ECM)

Health Plan of San Joaquin cubre los servicios de manejo mejorado de los cuidados (ECM) para aquellos miembros con necesidades de alta complejidad. El beneficio de ECM ofrece servicios adicionales para ayudarlo a obtener el cuidado que necesita y mantenerse saludable. Coordina el cuidado que recibe de distintos doctores. Con el ECM se pueden coordinar el cuidado primario, los cuidados agudos, la salud del comportamiento, la salud dental, los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) comunitarios y las remisiones a recursos disponibles en la comunidad.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si reúne los requisitos, es posible que se comuniquen con usted en relación con los servicios de ECM. También puede llamar a HPSJ para saber si puede recibirlos y cuándo podrá hacerlo. O bien, puede hablar con su proveedor de cuidado médico para obtener esta información.

### ***Servicios cubiertos de ECM***

Si reúne los requisitos para recibir ECM, tendrá su propio equipo de cuidado e incluso un administrador general de cuidado. Esta persona hablará con usted y sus doctores, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de proveedores de servicios sociales, entre otros, para asegurarse de que todos trabajen juntos para brindarle el cuidado que necesita. Un administrador general de cuidado también puede ayudarlo a buscar y solicitar otros servicios en su comunidad. El manejo mejorado de la atención incluye lo siguiente:

- Compromiso y participación
- Evaluación integral y administración de cuidados
- Coordinación mejorada de los cuidados
- Promoción de la salud
- Cuidados transitorios integrales
- Servicios de apoyo al miembro y a la familia
- Coordinación y remisión con asistencias sociales y comunitarias

Para saber si el EMC es adecuado en su caso, hable con el representante de HPSJ o su proveedor de cuidado médico.

### ***Costo para el miembro***

Los servicios de ECM no tienen ningún costo para los miembros.

### ***Apoyos comunitarios***

Los apoyos comunitarios pueden estar disponibles con su plan personalizado de cuidados. Se trata de servicios o prestaciones médicamente adecuados y rentables, que sirven como alternativa para los servicios cubiertos por el plan estatal de Medi-Cal. Son servicios opcionales para los miembros. Si usted cumple con los requisitos, estos servicios podrían ayudarlo a tener mayor independencia. No reemplazan los beneficios que usted ya tiene con Medi-Cal.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

HPSJ ofrece servicios como ayuda para conseguir lo siguiente: una vivienda; un lugar para recuperarse después de una estadía en un hospital o centro si no hubiera uno disponible; comidas o comidas personalizadas por médicos; un lugar para desintoxicarse del alcohol u otras sustancias; ayuda para mejorar su entorno si tiene asma; rampas y barras de apoyo para la ducha; y ayuda para usted o su cuidador.

HPSJ ofrece los apoyos comunitarios indicados más abajo a los miembros inscritos en los condados de San Joaquin y Stanislaus.

**Servicios de orientación para la transición de viviendas:** Ayuda para buscar, conseguir y mantener una vivienda. Los miembros que cumplan con los requisitos y que no tengan hogar deben cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Los servicios se pueden brindar si HPSJ resuelve que son adecuados y los autoriza.

**Depósitos para vivienda:** Asistencia con la coordinación, los depósitos de garantía y los servicios de inicio de actividades para establecer una vivienda básica que no constituye estancia y comida. Los miembros que cumplan con los requisitos y que no tengan hogar, o estén en riesgo de perderlo, deben cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Los servicios se pueden brindar si HPSJ resuelve que son adecuados y los autoriza. Este servicio está disponible una vez de por vida y la persona también debe recibir de forma conjunta los servicios de orientación para la transición de viviendas.

**Arrendamiento y servicios de conservación de viviendas:** Servicios para ayudar a las personas a mantener una vivienda segura y estable una vez que la obtienen. Los miembros que cumplan con los requisitos y que no tengan hogar deben cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Los servicios se pueden brindar si HPSJ resuelve que son adecuados y los autoriza. Este servicio está disponible una vez de por vida para el individuo y solo se aprobará por una vez más si es médicamente adecuado.

**Vivienda poshospitalización a corto plazo:** Después de una estadía en un hospital o centro, se les proporciona un lugar para recuperarse a aquellas personas que no tengan una residencia y que tengan grandes necesidades de salud médica o mental. Los miembros que cumplen con los requisitos deben tener necesidades de salud médica o mental, no deben tener hogar o deben estar en riesgo de perderlo, y deben cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio está disponible una vez de por vida para el individuo y no debe superar los 6 meses por episodio.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

**Cuidado de recuperación:** Proporciona vivienda a corto plazo junto con servicios médicos y coordinación del cuidado a las personas que ya no requieren hospitalización, pero que necesitan recuperarse de una lesión o enfermedad. Los miembros que reúnen los requisitos incluyen las personas con necesidades de salud médica y mental que no tengan un hogar o estén en riesgo de perderlo, carezcan de ciertos apoyos y cumplen con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio no debe durar más de 90 días continuos.

**Comidas o comidas personalizadas por médicos:** Este servicio ayuda a los miembros a alcanzar sus objetivos nutricionales en momentos críticos para ayudarlos a recuperar y mantener la salud. Los miembros que reúnen los requisitos incluyen las personas con afecciones crónicas, aquellas que reciban el alta de hospitales o centros de enfermería, y las personas con grandes necesidades de coordinación de servicios. Los miembros que reúnen los requisitos deben cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio brinda hasta 2 comidas por día o servicios médicos de alimentación y nutrición durante 12 semanas o más si es médicamente necesario. No se cubrirán las comidas si solo se necesitan debido a la inseguridad alimentaria o si están cubiertas por otros programas.

**Centro de desintoxicación:** Lugar de estadía a corto plazo para la desintoxicación de los miembros que estén bajo la influencia de drogas o alcohol en un espacio público y que, de otra forma, serían trasladados a un centro de servicios de emergencia o prisión. Los miembros que reúnen los requisitos deben tener más de 18 años, estar bajo la influencia de drogas o alcohol y no deben tener insuficiencias médicas. También deben ser personas que, de otra forma, serían trasladadas a un centro de emergencia o prisión, y resulta adecuado derivarlas a un centro de desintoxicación. El servicio se cubre por menos de 24 horas. Los centros de desintoxicación no requieren autorización previa, y los miembros pueden ir allí de forma directa para recibir servicios.

**Adaptaciones para el asma:** Cambios físicos en el hogar necesarios para ayudar a los miembros a vivir allí sin episodios de asma. Los miembros que reúnen los requisitos incluyen a aquellos cuya asma no esté manejada correctamente y visiten con frecuencia los centros de cuidado de emergencia o urgencia. También deben tener una remisión de un proveedor. El servicio debe cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio está disponible por un máximo de por vida, a menos que la necesidad adicional esté respaldada por la afección del miembro.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

**Adaptaciones de accesibilidad en el entorno (modificaciones en el hogar):**

Cambios físicos en el hogar para que el individuo pueda funcionar con más independencia y que no requiera cuidado en un centro de enfermería. Los miembros que cumplen con los requisitos deben correr riesgo de institucionalización y deben cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio está disponible por un máximo de por vida, a menos que la necesidad adicional esté respaldada por la afección del miembro.

**Programas diurnos de habilitación:** Programas diseñados para ayudar al miembro a obtener y mejorar la autoayuda y las habilidades sociales y de adaptación para vivir de forma exitosa en un entorno natural. Los miembros que cumplen con los requisitos pueden incluir aquellos que no tengan un hogar o que corran riesgo de perderlo. Además, deben cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio está disponible para los miembros según sea médicamente necesario.

**Servicios de cuidado personal y de trabajo doméstico:** Servicios brindados a personas que necesiten ayuda con las actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse y alimentarse. Los miembros que reúnen los requisitos pueden incluir a aquellos que corran riesgo de necesitar cuidado en un centro de enfermería, los miembros con discapacidades, los que no tengan apoyos sociales y los que reciban servicios de apoyo en el hogar (IHSS). El servicio debe cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio está disponible según sea médicamente necesario.

**Servicios de relevo:** Servicios a corto plazo brindados a cuidadores de personas requieran supervisión temporal y ocasional. Sirven para brindarle asistencia al cuidador. Los miembros que reúnen los requisitos pueden incluir a aquellos que vivan en la comunidad y cuyas actividades de la vida diaria se vean comprometidas, dependan de su cuidador para recibir la mayor parte del apoyo y requieran servicios de relevo del cuidador para evitar la colocación en un instituto. El servicio debe cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. El servicio se limita a un máximo de 336 horas por año calendario. Este servicio incluye todos los servicios dentro del hogar y centros. Se pueden hacer excepciones al límite de 336 horas por año calendario con la autorización de HPSJ si el cuidador necesita tratamiento médico u hospitalización.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

**Transición o derivación a centros de enfermería o de vida asistida (vigente a partir de julio de 2023):** Servicios para ayudar a los miembros a vivir en la comunidad y evitar estadías en centros de enfermería cuando sea posible. Los miembros que reúnen los requisitos son aquellos que han residido en un centro de enfermería durante más de 60 días y estén dispuestos a hacer una transición o ser derivados a un centro de vida asistida y puedan hacerlo. El servicio debe cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Los miembros pueden recibir servicios según sea médicamente necesario. Los miembros deben pagar de forma directa sus propios gastos diarios.

**Servicios de transición en la comunidad o transición de un centro de enfermería al hogar (vigente a partir de julio de 2023):** Servicios para ayudar a los miembros a vivir en la comunidad y evitar más institucionalizaciones. Se cubren gastos no recurrentes de instalación para personas que hagan una transición de un centro con licencia a una residencia privada. Los miembros que reúnen los requisitos son aquellos que actualmente tiene un nivel de cuidado médicamente necesario en un centro, que han vivido 60 días o más en un centro y que les interesa y pueden residir de forma segura de vuelta en la comunidad. El servicio debe cumplir con los criterios de apoyos comunitarios del DHCS. Además, HPSJ debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Los servicios de transición en la comunidad son pagaderos hasta un monto máximo de por vida. La única excepción al monto total ocurre si el miembro está obligado a mudarse de un lugar administrado por un proveedor a una residencia privada por circunstancias que no estén bajo el control del miembro. Los miembros pueden recibir servicios según sea médicamente necesario.

Los proveedores de los servicios de manejo mejorado (ECM), de los cuidados y apoyos comunitarios, y los PCP pueden solicitar los apoyos comunitarios por fax o a través del portal de proveedores. Para determinar si califica para recibir los apoyos comunitarios, los miembros y los representantes autorizados también pueden solicitar los servicios llamando a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

HPSJ brindará apoyos comunitarios en todo el territorio de los condados de San Joaquin y Stanislaus. En el caso de los miembros cuya cobertura se delega a Kaiser, esta mantendrá la responsabilidad de proporcionarles apoyos comunitarios a los miembros de Kaiser. Consulte la *Evidencia de cobertura* de Kaiser para averiguar cuáles son los apoyos comunitarios disponibles. Si un miembro asignado a Kaiser quiere recibir otros apoyos comunitarios ofrecidos por HPSJ (y no por Kaiser), puede obtener acceso a dichos apoyos. Para esto, debe optar por la reasignación a HPSJ y llamar a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si necesita ayuda o quiere saber cuáles son los apoyos comunitarios que pueden estar disponibles en su caso, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711, o a su proveedor de cuidado médico.

### **Trasplante de órgano importante**

#### ***Trasplantes para niños menores de 21 años***

La ley estatal exige que se remita a los niños que necesitan un trasplante al programa Servicios para Niños de California (CCS) para saber si el niño cumple con los requisitos del programa. Si el niño cumple con los requisitos, los CCS cubrirán los costos del trasplante y de los servicios relacionados. Si el niño no cumple con los requisitos de los CCS, HPSJ remitirá al niño a un centro de trasplantes aprobado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante es necesario y seguro, HPSJ cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

#### ***Trasplantes para adultos mayores de 21 años.***

Si su doctor decide que puede necesitar un trasplante de órgano importante, HPSJ lo remitirá a un centro de trasplantes aprobado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es necesario y seguro para su afección médica, HPSJ cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Estos son algunos ejemplos de trasplantes de órganos importantes cubiertos por HPSJ:

- Médula ósea
- Corazón
- Corazón y pulmón
- Riñón
- Riñón y páncreas
- Hígado
- Hígado e intestino delgado
- Pulmón
- Páncreas
- Intestino delgado



---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Otros programas y servicios de Medi-Cal

### Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas de Medi-Cal

A veces, HPSJ no cubre los servicios, pero usted puede obtenerlos de todos modos a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS) o de otros programas de Medi-Cal. Health Plan of San Joaquin coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por HPSJ. En esta sección, se mencionan algunos de estos servicios. Llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD: 711.

### Medicamentos con receta para pacientes ambulatorios

#### *Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx*

Los medicamentos con receta entregados en una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de FFS. Algunos medicamentos ofrecidos en el consultorio de un proveedor o en una clínica pueden tener cobertura con HPSJ. Su proveedor puede recetarle medicamentos que están en la *Lista de medicamentos contratados* de Medi-Cal Rx.

Puede suceder que necesite un medicamento que no esté en la *Lista de medicamentos contratados*. Debe conseguir una aprobación para poder obtener estos medicamentos en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará estas solicitudes y tomará una decisión en un plazo de 24 horas.

- El farmacéutico en una farmacia para pacientes ambulatorios puede brindarle un suministro de emergencia para 72 horas si considera que usted lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de emergencia que le ofrecen en la farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no es de emergencia. En este caso, le enviarán una carta con los motivos del rechazo. También le indicarán qué opciones tiene. Consulte la sección “Quejas” del capítulo 6: “Informe y resolución de problemas” para obtener más información.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

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

### **Farmacias**

Si necesita abastecer o reabastecer una receta, debe obtener los medicamentos con receta en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el *Directorio de Farmacias* de Medi-Cal Rx, en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Para encontrar una farmacia cercana o una que pueda enviarle el medicamento con receta, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5, o 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve allí la receta. El proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Entregue la receta en la farmacia junto con su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal. Asegúrese de que el personal de la farmacia conozca todos los medicamentos que toma y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico.

Los miembros también pueden obtener servicios de traslado HPSJ para dirigirse a las farmacias. Para saber más sobre los servicios de traslado, consulte la sección “Beneficios de traslados para situaciones que no son emergencias” de este manual.

### **Servicios especializados de salud mental**

Algunos servicios de salud mental se brindan a través de los planes de salud mental del condado y no de HPSJ. Estos incluyen servicios especializados de salud mental para los miembros de Medi-Cal que cumplan los criterios para recibirlos. Los servicios especializados de salud mental pueden incluir estos servicios ambulatorios, residenciales y de hospitalización:

#### **Servicios para pacientes ambulatorios:**

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Servicios intensivos diurnos de tratamiento
- Servicios diurnos de rehabilitación
- Servicios de intervención en casos de crisis



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de manejo de casos específicos
- Servicios terapéuticos de salud del comportamiento (con cobertura para miembros menores de 21 años)
- Coordinación de cuidados intensivos (con cobertura para miembros menores de 21 años)
- Servicios intensivos en el hogar (con cobertura para miembros menores de 21 años)
- Cuidado terapéutico en hogar sustituto (con cobertura para miembros menores de 21 años)

### ***Servicios residenciales:***

- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis

### ***Servicios para pacientes hospitalizados:***

- Servicios de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados con afecciones agudas
- Servicios profesionales de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados
- Servicios de centros de salud psiquiátrica

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental brindados por el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para encontrar en línea los números de teléfono gratis de todos los condados, visite [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx). Si HPSJ determina que usted necesitará los servicios del plan de salud mental del condado, HPSJ lo ayudará a ponerse en contacto con los servicios de dicho plan.

## **Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias**

El condado ofrece servicios para trastornos por consumo de sustancias a los miembros de Medi-Cal que cumplan los criterios para recibirlos. Cuando se determina que un miembro necesita servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, se lo remite al departamento correspondiente de su condado. Para encontrar en línea los números de teléfono de todos los condados, visite [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Los siguientes beneficios de trastornos por consumo de sustancias, que administra el sistema de salud del comportamiento del condado, se brindan a los miembros de Medi-Cal:

- Desintoxicación voluntaria de pacientes hospitalizados.
- Servicios de tratamiento residencial.
- Servicios de tratamiento intensivo para pacientes ambulatorios.
- Servicios de trastorno por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios.

Comuníquese con el proveedor de servicios en su condado:

Condado de San Joaquin: Substance Abuse Services Administration, 630 Aurora Street, Suite #1, Stockton, CA 95202. Llame al **209-468-3800, TTY/TTD 711.**

Condado de Stanislaus: Stanislaus County Behavioral Health & Recovery Services, 800 Scenic Drive, Modesto, CA 95350. Llame al **1-888-376-6246, TTY/TTD 711.**

### Servicios dentales

El Programa de Servicios Dentales es igual al pago por servicio (FFS) de Medi-Cal para sus servicios dentales. Antes de recibirlos, debe mostrarle la tarjeta de identificación para beneficios (BIC) al proveedor dental y asegurarse de que este acepte el pago por servicios dentales.

Medi-Cal Dental cubre algunos servicios dentales, que incluyen:

- Higiene dental preventiva y de diagnóstico (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones de dientes
- Empastes
- Tratamientos del conducto radicular (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/laboratorio)
- Raspado y alisado radicular
- Prótesis dentales completas y parciales
- Ortodoncia para niños que reúnen los requisitos
- Fluoruro tópico

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa de Servicios Dentales de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar su sitio web: <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org>.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### Servicios para Niños de California

Servicios para Niños de California (CCS) es un programa estatal. Este brinda tratamiento a niños menores de 21 años que padecen ciertas afecciones médicas, enfermedades o problemas de salud crónicos, y que cumplen con las normas del programa. Si HPSJ o el PCP consideran que su hijo tiene una afección contemplada en el programa CCS, su hijo será remitido al programa CCS del condado.

El personal del programa del condado decidirá si su hijo reúne los requisitos para recibir los servicios. Health Plan of San Joaquin no decide quién es elegible para participar del programa CCS. Si su hijo reúne los requisitos para recibir este tipo de cuidado, los proveedores del programa tratarán la afección contemplada en el programa CCS. Health Plan of San Joaquin continuará cubriendo los tipos de servicios que no están relacionados con la afección contemplada en el programa CCS, como exámenes físicos, vacunas y exámenes para niños sanos.

Health Plan of San Joaquin no cubre los servicios prestados por el programa CCS. Servicios para Niños de California debe aprobar el proveedor, los servicios y los equipos antes de brindar la cobertura.

Servicios para Niños de California no cubre todas las afecciones médicas. El programa cubre la mayoría de las afecciones médicas que incapacitan físicamente o que necesitan tratamiento con medicamentos, cirugía o rehabilitación. Servicios para Niños de California cubre a niños con afecciones médicas como las siguientes:

- Cardiopatía congénita
- Cáncer
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia de células falciformes
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino o paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones en ciertas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- Sida
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes muy torcidos



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Medi-Cal paga los servicios de CCS. Si su hijo no reúne los requisitos para el programa CCS, seguirá recibiendo el cuidado médicamente necesario de HPSJ.

Para obtener más información acerca del programa CCS, visite el sitio web <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD: 711.

---

## Servicios que no puede obtener a través de Health Plan of San Joaquin ni Medi-Cal

Hay algunos servicios que no cubren ni HPSJ ni Medi-Cal, por ejemplo:

- La fertilización *in vitro* incluye, entre otros, estudios o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad.
- Tratamientos para conservar la fertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones en el hogar
- Modificaciones en un vehículo
- Cirugía cosmética

Si se demuestra que existe necesidad médica, HPSJ puede cubrir un beneficio que no estaba incluido. Su proveedor debe presentar una solicitud de autorización previa ante HPSJ con los motivos para considerar médicamente necesario un beneficio que no estaba incluido.

Llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

---

## Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

El DHCS puede evaluar y determinar el análisis con tecnología médica para poder agregarla a paquetes de beneficios.

- Procedimientos médicos
- Productos farmacéuticos
- Procedimientos de salud del comportamiento
- Dispositivos



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.

Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

# 5. Niños y jóvenes sanos

Los miembros menores de 21 años, niños y jóvenes, pueden obtener servicios especiales de salud en cuanto se inscriben. Así podrán recibir el cuidado preventivo, dental, mental y del desarrollo, y los servicios especializados adecuados. En este capítulo, se describen estos servicios.

---

## Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)

El cuidado necesario para los miembros menores de 21 años está cubierto. Esta lista incluye servicios médicamente necesarios para tratar o aliviar defectos, y obtener diagnósticos físicos o mentales. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, lo siguiente:

- Visitas de niños sanos y exámenes a adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan).
- Vacunas.
- Evaluaciones y tratamiento de salud del comportamiento.
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de sangre para detectar intoxicación con plomo.
- Educación sobre la salud y prevención.
- Servicios de la visión.
- Servicios dentales (cubiertos con plan dental de Medi Cal).
- Servicios de audición (cubiertos por el programa Servicios para Niños de California, para los niños que reúnen los requisitos. HPSJ cubrirá los servicios de los niños que no califiquen para este programa).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Estos servicios se llaman servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). Están recomendados por las pautas pediátricas de Bright Futures ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)). Ayudarán a usted o a su hijo a mantenerse saludables, y su cobertura no tiene costo para usted.

---

## Exámenes de salud y cuidado preventivo para niños sanos

El cuidado preventivo incluye exámenes y pruebas de detección periódicos que sirvan a su doctor para encontrar problemas a tiempo. También incluye servicios de asesoramiento para descubrir enfermedades o afecciones antes de que causen problemas. Los exámenes regulares permiten que usted o el doctor de su hijo detecten problemas. Entre ellos, trastornos médicos, dentales, de la visión, audición, salud mental o por abuso de sustancias (drogas). Health Plan of San Joaquin cubre exámenes para detectar problemas (incluido el análisis de la concentración de plomo en la sangre) en cualquier momento que sea necesario, incluso si no es durante su examen periódico o el de su hijo.

Además, el cuidado preventivo incluye vacunas que usted o su hijo necesitan. Health Plan of San Joaquin debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias durante las visitas de cuidado médico. Los servicios de cuidado preventivo y las pruebas de detección están disponibles sin costo alguno y sin necesidad de obtener la aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debería hacerse exámenes en estos momentos:

- De 2 a 4 días después del nacimiento
- Al mes
- A los 2 meses
- A los 4 meses
- A los 6 meses
- A los 9 meses
- A los 12 meses
- A los 15 meses
- A los 18 meses
- A los 24 meses
- A los 30 meses
- Una vez al año, desde los 3 años y hasta los 20



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

El examen de salud de niños sanos incluye lo siguiente:

- Una historia clínica completa y un examen físico de pies a cabeza.
- Vacunaciones de acuerdo con la edad (en California se sigue el cronograma de periodicidad establecido por la Academia Americana de Pediatría en Bright Futures, [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de sangre para detectar intoxicación con plomo.
- Educación sobre la salud.
- Exámenes de visión y audición.
- Exámenes de salud dental.
- Evaluaciones de salud del comportamiento.

Cuando se encuentra un problema de salud física o mental durante alguna prueba o examen, puede existir cuidado para solucionarlo o ayudarlo. Si el cuidado es médicamente necesario y HPSJ es responsable de pagarlo, lo cubrirá sin costo alguno para usted. Estos servicios incluyen lo siguiente:

- Doctor, enfermero profesional y cuidado hospitalario.
- Vacunas para mantenerse saludable.
- Fisioterapia, terapias del habla, del lenguaje y ocupacional.
- Servicios de salud en el hogar, como equipos médicos, suministros y aparatos.
- Tratamiento por problemas de la visión, incluidos los anteojos.
- Tratamiento de problemas de la audición, incluidos los aparatos de corrección auditiva, si no tienen la cobertura del programa Servicios para Niños de California.
- Tratamiento de salud del comportamiento para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
- Manejo de casos y educación sobre la salud.
- Cirugía reconstructiva, que es una operación para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades a fin de mejorar el funcionamiento o lograr una apariencia normal.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

## Pruebas de sangre para detectar intoxicación con plomo

Se debe realizar esta prueba a todos los niños inscritos en HPSJ entre los 12 y los 24 meses de edad o entre los 36 y los 72 meses, si no lo hicieron antes.

---

## Ayuda para obtener servicios de niños y jóvenes sanos

HPSJ ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de cuidados de HPSJ puede ayudarlo con lo siguiente:

- Informar sobre servicios disponibles.
  - Ofrecer ayuda para encontrar proveedores de la red o fuera de la red, cuando los necesite.
  - Ayudar a programar una cita.
  - Organizar el traslado médico para que los niños puedan llegar a las citas.
  - Ayudar a coordinar el cuidado para los servicios que están disponibles a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), por ejemplo:
    - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y consumo de sustancias.
    - Tratamiento para problemas dentales, como ortodoncia.
- 

## Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas

### Exámenes dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé. Límpielas suavemente pasándoles un paño todos los días. Entre los cuatro y los seis meses, aproximadamente, comenzará la dentición y con ella, los dientes del bebé. Programe una cita para la primera consulta dental de su hijo en cuanto salga el primer diente o para la fecha de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

---



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Estos servicios dentales de Medi-Cal son gratis o de bajo costo:

### Niños de 1 a 4 años

- Primera consulta dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses, o cada 3 meses desde el nacimiento y hasta los 3 años)
- Rayos X
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Empastes
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- \* Sedación (si es médicamente necesaria)

### Niños de 5 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Rayos X
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Sellador en molares
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- \* Sedación (si es médicamente necesaria)

### Niños de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Rayos X
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Ortodoncia (aparatos) para quienes reúnan los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Sedación (si es médicamente necesaria)

\* La sedación y anestesia general se debe considerar cuando se registre el motivo por el cual la anestesia local no sea adecuada o esté contraindicada, y el tratamiento dental cuente con aprobación previa (autorización previa) o no la requiera.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Las contraindicaciones incluyen, entre otras, lo siguiente:

- Una afección física, emocional, del comportamiento o del desarrollo que impida que el paciente responda ante los intentos de tratamiento del proveedor.
- Grandes procedimientos quirúrgicos o de restauración.
- Un niño difícil de tratar.
- Una infección aguda en el lugar de la inyección.
- Anestesia local insuficiente para controlar el dolor.

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa de Servicios Dentales de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar su sitio web: <https://smilecalifornia.org>.

### **Servicios adicionales de remisiones para educación preventiva**

Si se preocupa porque a su hijo le cuesta participar y aprender en la escuela, hable con el doctor que ofrece cuidados primarios, los maestros o los administradores en la escuela de su hijo. Además de los beneficios médicos cubiertos por HPSJ, la escuela debe ofrecer algunos servicios para ayudar a su hijo a aprender y a no atrasarse.

Estos son algunos de los servicios que se pueden ofrecer para ayudar a su hijo a aprender:

- Servicios del habla y del lenguaje
- Servicios psicológicos
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Tecnología de asistencia
- Servicios de trabajo social
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería en la escuela
- Traslado desde y hacia la escuela

El Departamento de Educación de California ofrece y paga estos servicios. Junto con los doctores y maestros de su hijo, usted puede diseñar un plan personalizado para ayudar mejor a su hijo.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

# 6. Informe y resolución de problemas

Existen dos formas de informar y resolver problemas:

- Si tiene un problema con HPSJ o un proveedor, o con el cuidado médico o el tratamiento que recibió de un proveedor, es posible presentar una **queja** (o **queja formal**).
- Una **apelación** le sirve cuando no está de acuerdo con la decisión de HPSJ de no cubrir o cambiar sus servicios.

Tiene derecho a presentar quejas formales y apelaciones a HPSJ para informarnos su problema. Si lo hace, no perderá ninguno de sus derechos ni recursos legales. No discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentar una queja. Informarnos su problema nos ayudará a mejorar el cuidado de todos los miembros.

Siempre es mejor comunicarse primero con HPSJ para informarnos el problema. Llámenos al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711, 8:00 a. m. - 5:00 p. m. Díganos qué problema tiene.

Si su queja formal o apelación sigue sin resolverse después de 30 días, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Cuidado Médico Controlado de California (DMHC) para pedir que revisen la queja o lleven a cabo una revisión médica independiente. Para obtener más información, llame al DMHC, al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711), o visite el sitio web: <https://www.dmhc.ca.gov>.

La Oficina de Defensoría para los Servicios de Cuidado Controlado de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California también puede ayudarlo. Lo guiará si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiar de plan o abandonarlo. También puede ayudarlo si se mudó y no puede transferir la cobertura de Medi-Cal al nuevo condado. Puede llamar a la Oficina de Defensoría de lunes a viernes, 8:00 a. m.- 5:00 p. m., al 1-888-452-8609.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Además, puede presentar una queja formal sobre el cumplimiento de requisitos para Medi-Cal a la oficina correspondiente de su condado. Si no está seguro sobre dónde presentar la queja formal, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Si quiere informar que hay datos incorrectos acerca de su seguro de salud adicional, llame a Medi-Cal de lunes a viernes, 8:00 a. m.- 5:00 p. m., al 1-800-541-5555.

---

## Quejas

Si tiene un problema o no está conforme con los servicios que recibe de HPSJ o de un proveedor, es posible presentar una queja (o queja formal). No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentársela a HPSJ en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a HPSJ, 8:00 a. m.-5:00 p. m., al 1-888-936-PLAN (7526), (TTY/TDD 711). Brinde el número de identificación del plan de salud y el motivo de la queja.
- **Por correo postal:** Llame a HPSJ, al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711, y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y la razón de su queja. Infórmenos qué pasó y cómo podemos ayudarlo.

### Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

Health Plan of San Joaquin

Attention: Grievance and Appeals Department

7751 South Manthey Road

French Camp, CA 95231

En el consultorio de su doctor hay formularios de queja disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de HPSJ. Ingrese a [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos ayudarlo. Podemos ofrecerle servicios de idiomas gratis. Llame al 1-888-936-PLAN (7526); TTY/TDD: 711.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Dentro de los 5 días de haber recibido su queja, le enviaremos una carta para informarle que la recibimos. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta para informarle cómo resolvimos su problema. Si llama a HPSJ por una queja formal que no se trata de cobertura de cuidado médico, necesidad médica o tratamiento experimental o de investigación, y la queja formal se resuelve al final del siguiente día laboral, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que involucra una inquietud de salud grave, comenzaremos a hacer una revisión acelerada (rápida) y le informaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Tomaremos una decisión sobre cómo trataremos su queja y si debemos acelerarla o no, dentro de las 72 horas de haberla recibido. Si decidimos no acelerar la queja, le informaremos que la resolución se hará en un plazo de 30 días. Puede comunicarse de forma directa con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud amerita una revisión acelerada, o si HPSJ no le da una respuesta dentro del plazo de 72 horas.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de queja formal de HPSJ ni reúnen los requisitos para una revisión médica independiente. Para presentar una queja relacionada con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, los miembros pueden llamar al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5, o 711). También pueden ingresar en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. No obstante, las quejas relacionadas con beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx podrían reunir los requisitos para una revisión médica independiente. El número de teléfono gratis del DMHC es 1-888-466-2219, y la línea TTY es 1-877-688-9891. En el sitio web del DMHC, <https://www.dmhc.ca.gov/>, puede encontrar los formularios de quejas y de solicitud de revisión médica independiente e instrucciones en línea.

---

## Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que se revise y cambie una decisión tomada sobre un servicio que está recibiendo. Puede solicitar una apelación si le enviamos una carta llamada *Aviso de Acción*, en la que le informamos que rechazamos, retrasamos o cambiamos un servicio, o que ya no lo prestaremos, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión. El PCP u otro proveedor también pueden solicitar una apelación en su nombre, con su permiso por escrito.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha del *Aviso de Acción* que recibió de HPSJ. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo, puede continuar recibéndolo mientras espera la decisión sobre la apelación. Esto se llama “pago de ayuda pendiente”. Para recibir este pago, debe solicitar una apelación dentro de los 10 días a partir de la fecha del *Aviso de Acción* o antes de la fecha de interrupción de los servicios, lo que suceda después. Cuando solicita una apelación por este motivo, los servicios continuarán.

Puede presentar la apelación por teléfono, por escrito o en línea:

- **Por teléfono:** Llame a HPSJ, 8:00 a. m.-5:00 p. m., al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Brinde su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.
- **Por correo postal:** Llame a HPSJ, al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711, y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.

**Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:**

Health Plan of San Joaquin

Attention: Grievance and Appeals Department

7751 South Manthey Road

French Camp, CA 95231

En el consultorio de su doctor hay formularios de apelación disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de HPSJ. Ingrese a [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si necesita asistencia para solicitar una apelación o con el pago de ayuda pendiente, podemos hacerlo. Podemos ofrecerle servicios de idiomas gratis. Llame al 1-888-936-PLAN (7526); TTY/TDD: 711.

Dentro de los 5 días de haber recibido su apelación, le enviaremos una carta para informarle que la recibimos. Y dentro de los 30 días, le informaremos nuestra decisión al respecto y le enviaremos una carta llamada *Aviso de Resolución de Apelación (NAR)*. Si no le informamos la decisión de la apelación en un plazo de 30 días, usted puede solicitar una audiencia estatal y una revisión médica independiente (IMR) ante el DMHC. Sin embargo, si solicita primero una audiencia estatal, y esta ya ha tenido lugar, no puede solicitar una IMR. En ese caso, en la audiencia estatal se toma la decisión definitiva.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si usted o su doctor quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que demoramos en resolver la apelación pondría en peligro su vida, salud o capacidad de desempeño, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido la apelación.

---

## Qué puede hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación

Si solicitó una apelación y recibió una carta de *Aviso de Resolución de Apelación* en la que le informamos que no cambiamos nuestra decisión, o si nunca recibió esta carta con nuestra decisión y ya han pasado 30 días, puede hacer lo siguiente:

- Solicitar una **audiencia estatal** al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para que un juez revise su caso.
- Presentar un formulario de queja o de solicitud de IMR al DMHC para que se revise la decisión de HPSJ o para solicitar una **IMR** del DMHC. Durante la IMR del DMHC, un doctor externo que no está relacionado con HPSJ revisará su caso. El número de teléfono gratis del DMHC es 1-888-466-2219, y la línea TTY es 1-877-688-9891. En el sitio web del DMHC, <https://www.dmhc.ca.gov>, puede encontrar los formularios de quejas y de solicitud de revisión médica independiente e instrucciones en línea.

No deberá pagar por una audiencia estatal ni por una IMR.

Tiene derecho tanto a una audiencia estatal como a una IMR. Sin embargo, si solicita primero una audiencia estatal, y esta ya ha tenido lugar, no puede solicitar una IMR. En este caso, en la audiencia estatal se toma la decisión definitiva.

En las siguientes secciones tiene más información sobre cómo solicitar una audiencia estatal o una IMR.

Health Plan of San Joaquin no maneja quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Para presentar una queja o una apelación relacionada con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5, o 711). No obstante, las quejas y las apelaciones relacionadas con beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx podrían reunir los requisitos para una IMR.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Si usted no está de acuerdo con una decisión relacionada con sus beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia estatal. **Las decisiones sobre beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de IMR del DMHC.**

---

### Quejas y revisiones médicas independientes manejadas por el Departamento de Cuidado Médico Controlado

Una revisión médica independiente (IMR) ocurre cuando un doctor externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Para solicitar una IMR, primero debe presentar una apelación a HPSJ. Si no recibe noticias del plan de salud dentro de los 30 días calendario, o si no está de acuerdo con la decisión, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR dentro de los 6 meses a partir de la fecha del aviso en el que le informamos la decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Por lo tanto, si quiere tener la posibilidad de solicitar una IMR y una audiencia estatal, presente su queja lo antes posible. Recuerde que, si solicita primero una audiencia estatal, y esta ya ha tenido lugar, no puede solicitar una IMR. En este caso, en la audiencia estatal se toma la decisión definitiva.

Tal vez pueda obtener una IMR de inmediato sin presentar una apelación primero. Esto se aplica a los casos en los que su inquietud de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.

Si la queja que presentó al DMHC no reúne los requisitos para una IMR, el DMHC la revisará para asegurarse de que HPSJ haya tomado la decisión correcta cuando usted apeló su denegación de servicios. Health Plan of San Joaquin tiene que aceptar las decisiones de las revisiones y las IMR del DMHC.

Aquí se explica cómo solicitar una IMR.

El DMHC es responsable de regular los planes de servicio de cuidado médico. Si tiene una queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero a Servicio al Cliente del plan de salud, al **1-888-936-PLAN (7526)**, **TTY/TDD 711**, y recurrir a su proceso de quejas formales antes de comunicarse con el departamento. El uso de este procedimiento de queja formal no le impide el acceso a posibles derechos legales o



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

recursos que puedan estar disponibles para usted. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que su plan de salud no ha resuelto satisfactoriamente o una queja formal que se ha dejado sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al departamento para solicitar ayuda. También puede ser elegible para una revisión médica independiente (IMR). Si es elegible para IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionado con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos de naturaleza experimental o de investigación y disputas de pago por servicios médicos de urgencias vitales o leves. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con discapacidades auditivas y del habla. En el sitio web del DMHC, <https://www.dmhc.ca.gov/>, hay formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones.

---

## Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez ayudará a resolver su problema o le informará que tomamos la decisión correcta. Usted tiene derecho a solicitar una audiencia estatal si ya nos ha solicitado una apelación y aún no está conforme con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 120 días a partir de la fecha de nuestro *Aviso de Resolución de Apelación*. Sin embargo, si recibió pago de ayuda pendiente durante la apelación y quiere que continúe hasta tener el resultado de la audiencia estatal, debe solicitarlo dentro de los 10 días posteriores a recibir el *Aviso de Resolución de Apelación* o antes de la fecha de interrupción de los servicios, lo que suceda después. Si necesita ayuda para asegurarse de que el pago de ayuda pendiente continúe hasta tener la decisión final de la audiencia estatal, comuníquese con HPSJ, 8:00 a. m.- 5:00 p. m., llamando al **1-888-936-PLAN (7526)**. Si tiene problemas para oír o hablar, llame al **TTY 711**. El PCP puede solicitar una audiencia estatal en su nombre, con su permiso por escrito.

En algunos casos, es posible solicitar una audiencia estatal sin completar el proceso de apelación.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Por ejemplo, si no le enviamos los avisos sobre sus servicios en forma correcta o en los plazos correspondientes. En estos casos, el proceso se considera “agotado”. Estos son algunos ejemplos en los que se considera agotado el proceso:

- No enviamos la carta de *Aviso de Acción* en su idioma preferido.
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos.
- No le enviamos la carta de *Aviso de Acción*.
- Nos equivocamos en el *Aviso de Resolución de Apelación*.
- No tomamos una decisión sobre la apelación en el plazo de 30 días. Decidimos que su caso es urgente, pero no respondemos la apelación en el plazo de 72 horas.

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono o por correo postal.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta al Público del CDSS, al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952 8349 o 711).
- **Por correo postal:** Complete el formulario que le enviamos con el aviso de resolución de apelación.

Envíelo a la siguiente dirección:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita asistencia para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarlo. Podemos ofrecerle servicios de idiomas gratis. Llame al 1-888-936-PLAN (7526); TTY/TDD: 711.

En la audiencia, usted explicará su versión de los hechos. Nosotros presentaremos nuestro punto de vista. El juez puede demorar hasta 90 días en tomar una decisión sobre el caso. Health Plan of San Joaquin debe cumplir con lo que decida el juez.

Si quiere que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que se demora en celebrar una audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad de desempeño, usted o el PCP pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión antes de los 3 días laborales posteriores a la fecha en que reciba el archivo completo de su caso de HPSJ.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Fraude, derroche y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que tiene Medi-Cal ha cometido fraude, derroche o abuso, tiene derecho a denunciarlos. Llame al número gratis y confidencial 1-800-822-6222 o presente una queja en línea, en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, el derroche y el abuso por parte de los proveedores incluye lo siguiente:

- Falsificar registros médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- Brindar más servicios de cuidado médico de los que son médicamente necesarios.
- Facturar servicios que no se prestaron.
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio.
- Ofrecer artículos y servicios gratis o con descuento a los miembros en un intento de influir en el proveedor que selecciona el miembro.
- Cambiar el PCP del miembro sin que el miembro lo sepa.

El fraude, el derroche y el abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluye, por ejemplo:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o una tarjeta de identificación para beneficios de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor.
- Acudir a una sala de emergencia cuando no se trata de una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o el número de identificación del plan de salud de otra persona.
- Usar el servicio de traslado médico o no médico para propósitos ajenos a los servicios de cuidado médico, para servicios que no están cubiertos por Medi-Cal o si no tiene una cita ni medicamentos con receta que recoger.

Para denunciar fraude, derroche y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, el derroche o el abuso. Brinde toda la información que pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si se trata de un proveedor. Incluya las fechas de los acontecimientos y un resumen de lo que sucedió exactamente.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Envíe la denuncia a la siguiente dirección:

Health Plan of San Joaquin

Attention: Compliance Department

7751 South Manthey Road

French Camp, CA 95231

**Línea directa de fraude, derroche y abuso: 1-855-400-6002**



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

# 7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de HPSJ, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. En este capítulo, se explican estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales que usted tiene derecho a recibir como miembro de HPSJ.

---

## Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de HPSJ:

- Recibir un trato digno y respetuoso, teniendo en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los profesionales, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Recibir la información para miembros traducida por completo y por escrito en su idioma de preferencia. Esto incluye todos los avisos de quejas formales y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de HPSJ.
- Poder elegir un proveedor primario dentro de la red de HPSJ.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones sobre su cuidado médico con los proveedores, e incluso rechazar un tratamiento.
- Presentar quejas formales, ya sea de forma verbal o escrita, sobre la organización o el cuidado recibido.
- Saber la razón médica de la decisión de HPSJ de rechazar, demorar, dar por finalizada o cambiar una solicitud de servicios de cuidado de salud.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Recibir coordinación del cuidado.
- Apelar las decisiones de rechazar, aplazar o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación sin costo en su idioma.
- Recibir ayuda legal gratis en su oficina local de asistencia legal u otros grupos.
- Redactar directivas anticipadas de cuidado médico.
- Solicitar una audiencia estatal si se rechaza un servicio o beneficio y ya ha presentado una apelación a HPSJ y aún no está conforme con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días con información sobre cuándo es posible una audiencia acelerada.
- Cancelar la inscripción en HPSJ y solicitar cambiarse a otro plan de salud del condado.
- Acceder a los servicios sin consentimiento para menores.
- Recibir información para los miembros, sin costo, por escrito, en formatos alternativos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) a pedido y de manera oportuna y apropiada en relación con el formato solicitado, y de acuerdo con la sección 14182 (b)(12) del Código de Instituciones y Bienestar.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, medida disciplinaria, por conveniencia o como represalia.
- Conversar con sinceridad sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada para su afección y capacidad de comprensión, independientemente del costo o la cobertura.
- Tener acceso a sus registros médicos, recibir una copia de estos y solicitar su enmienda o corrección, conforme a las secciones 164.524 y 164.526 del título 45 del Código de Regulaciones Federales.
- Ejercer con libertad estos derechos sin que se perjudique el tratamiento que recibe de HPSJ, los proveedores o el estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de parto independientes, centros de salud aprobados por el gobierno federal, clínicas del Servicio de Salud para Indígenas, servicios de obstetricia, centros rurales de salud, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de HPSJ, de acuerdo con la ley federal.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Sus responsabilidades

Los miembros de HPSJ tienen estas responsabilidades:

- Estar familiarizados y hacer preguntas sobre la cobertura del plan de salud. Si tiene preguntas, debe llamar a Servicio al Cliente al 1(888) 936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.
- Seguir los consejos y procedimientos de cuidado indicados por sus doctores, HPSJ y el programa.
- Solicitar servicios de intérpretes por lo menos cinco (5) días laborales antes de la cita programada.
- Llamar a su doctor o a la farmacia por lo menos tres (3) días antes de que se le acabe el medicamento.
- Tratar a sus doctores y a todo su personal con respeto. Esto incluye llegar a tiempo a las citas y llamar para reprogramarlas o anularlas.
- Comprender que el consultorio del doctor podría tener asientos solo para pacientes y cuidadores.
- Brindar información precisa al personal profesional, seguir las instrucciones y cooperar con los proveedores, HPSJ, el consultorio del doctor y cualquier otro profesional para recibir el mejor cuidado posible.
- Comprender sus problemas de salud y colaborar con el doctor para fijar objetivos de tratamiento de común acuerdo.
- Hacerle preguntas a su doctor si no entiende lo que está diciendo.
- Cuidar su propia salud. Llevar un estilo de vida saludable, hacer ejercicio, tener una buena dieta y no fumar.
- Evitar contagiar, a propósito, una enfermedad a otras personas.
- Informar todo acto indebido o fraude a HPSJ.
- Entender que hay riesgos al recibir cuidado médico y límites en relación con lo que se puede hacer médicamente por usted.
- Entender que el deber de un doctor de cuidado médico es ser eficiente y justo en el cuidado que tanto usted como otros pacientes reciben.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Health Plan of San Joaquin sigue las leyes estatales y federales de derechos civiles. Health Plan of San Joaquin no discrimina ilegalmente, ni excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género ni orientación sexual.

Health Plan of San Joaquin brinda:

- Ayuda y servicios gratis a personas con discapacidades para ayudarlas a que puedan comunicarse mejor, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, etc.)
- Servicios de idiomas gratis a personas cuyo idioma primario no es el inglés, por ejemplo:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a HPSJ de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m., al 1-888-936-PLAN (7526). Si tiene dificultad para oír o hablar, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.

## Cómo presentar una queja formal

Si cree que HPSJ no ha brindado estos servicios o lo ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal al administrador de servicios lingüísticos y culturales. Puede presentar una queja formal por teléfono, por escrito, en persona o en línea.

- **Por teléfono:** Llame al 1-888-936-PLAN (7526), 8:00 a. m.-5:00 p. m. Si tiene dificultad para oír o hablar, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:  
Health Plan of San Joaquin  
Attention: Grievance and Appeals Department  
7751 South Manthey Road  
French Camp, CA 95231
- **En persona:** Visite el consultorio de su doctor o las oficinas de HPSJ y diga que quiere presentar una queja formal.
- **En línea:** Visite el sitio web de HPSJ en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### **Oficina De Derechos Civiles (Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California)**

También puede presentar una queja sobre derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California por teléfono, por escrito o por correo electrónico:

- **Por teléfono:** Llame al 916-440-7370. Si tiene problemas para oír o hablar, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Comunicaciones).
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o envíe una carta a la siguiente dirección:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **En línea:** Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## Oficina de Derechos Civiles (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.)

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

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si tiene dificultad para oír o hablar, llame al TTY 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o envíe una carta a la siguiente dirección:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **En línea:** Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

## Cómo participar como miembro

Health Plan of San Joaquin (HPSJ) quiere conocer su opinión. Cada dos meses, HPSJ tiene reuniones para hablar sobre lo que funciona bien y lo que se puede mejorar. Invitamos a los miembros a asistir. ¡Venga a una reunión!

### Comité Asesor de la Comunidad

Health Plan of San Joaquin tiene un grupo llamado Comité Asesor de la Comunidad (CAC). Este grupo está formado por miembros de HPSJ. Unirse a este grupo es voluntario. El grupo evalúa cómo mejorar las políticas de HPSJ y es responsable de lo siguiente:

- Diseños de programas o servicios culturalmente adecuados.
- Prioridades de educación sobre la salud y programas de difusión.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

- Resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros.
- Resultados de la evaluación de las necesidades culturales, lingüísticas y de educación sobre la salud de los grupos.
- Materiales y campañas de comercialización de los planes.
- Comunicación de las necesidades para el desarrollo y la evaluación de la red de doctores.
- Recursos e información de la comunidad.

Si quiere formar parte de este grupo, llame al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

---

### **Aviso de prácticas de privacidad**

La declaración que describe las políticas y los procedimientos de HPSJ para preservar la confidencialidad de los registros médicos se encuentra disponible y será brindada cuando la solicite.

No es necesario que los miembros que puedan dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales obtengan otras autorizaciones para miembros o que presenten un reclamo por servicios confidenciales. HPSJ reenviará las comunicaciones directas sobre servicios confidenciales a la dirección postal, el correo electrónico o el número de teléfono alternativo que designe el miembro. Si este no ha designado uno, las reenviará a nombre del miembro a la dirección o al número de teléfono registrado. HPSJ no divulgará información médica relacionada con los servicios confidenciales a ningún otro miembro sin la autorización por escrito del miembro que recibe el cuidado. HPSJ admitirá las solicitudes de comunicación confidencial de la forma y con el formato solicitados, si es que estos son viables, o en lugares alternativos. Este tipo de solicitud relacionada con los servicios confidenciales del miembro tendrá validez hasta que este revoque la solicitud o presente otra para la comunicación confidencial.

Tiene derecho a solicitar que le envíen su correo a una dirección distinta, o que desde HPSJ lo llamen a un número de teléfono específico para comunicarse de forma confidencial, incluso para los servicios confidenciales que recibe. Aceptaremos y admitiremos todas las solicitudes que sean razonables. Haremos todo lo posible para ayudarlo si cree que alguien podría poner su seguridad en riesgo al tomar conocimiento de su información de salud.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Para comunicarse de forma confidencial, debe solicitarlo por escrito y completar el formulario “Solicitud de comunicación confidencial” que está disponible en línea en [www.hpsj.com/compliance](http://www.hpsj.com/compliance). También puede comunicarse con Servicio al Cliente al **1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711**.

El *Aviso de prácticas de privacidad de HPSJ* que figura más abajo también se puede consultar en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Consulte información adicional en el siguiente enlace:

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>

### ***Aviso de prácticas de privacidad de HPSJ***

#### **Sus derechos**

Cuando se trata de su información médica, usted tiene ciertos derechos. Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo.

#### **Obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos**

Puede solicitar ver u obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos, y otra información de salud suya que tengamos. Para hacerlo, llame a Servicio al Cliente al **1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711**.

Le daremos una copia o un resumen de sus registros de salud y de reclamos, por lo general, dentro de los 30 días a partir de su solicitud. Es posible que le cobremos una tarifa razonable, basada en los costos.

#### **Pídanos que corrijamos registros de salud y de reclamos**

Puede pedir que corrijamos sus registros de salud y de reclamos si cree que no son correctos o que están incompletos. Para recibir ayuda, llame a Servicio al Cliente al **1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711**.

Podríamos rechazar su solicitud; sin embargo, le informaremos el motivo por escrito dentro de los 60 días.

#### **Solicitar comunicaciones confidenciales**

Puede pedirnos que nos pongamos en contacto con usted de una forma específica (por ejemplo: a su teléfono particular o laboral), o por correo a una dirección distinta. Para recibir ayuda, llame a Servicio al Cliente al **1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711**.



Llame a Servicio al Cliente al **1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711**.  
Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.  
Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

En el plan aceptarán y admitirán todas las solicitudes que sean razonables.

Procesaremos todos los cambios en las comunicaciones confidenciales que usted pida dentro de los 7 días naturales a partir de la fecha en que reciba la solicitud a través de un medio electrónico o telefónico, y dentro de los 14 días naturales a partir de la fecha en que reciba la solicitud a través de un correo de primera clase. Le enviaremos una carta que acuse recibo de su solicitud.

### **Pedir que limitemos la información personal que usamos o compartimos**

Puede pedir que no usemos ni compartamos ciertos datos de salud para tratamientos, pagos o nuestras operaciones.

No estamos obligados estar de acuerdo con su solicitud, y es posible que la rechacemos si afecta su cuidado.

### **Obtenga una lista de todos aquellos con los que hemos compartido información**

Puede solicitar una lista (descripción) de las veces en las que hemos compartido su información de salud durante los seis años previos a la fecha en la que usted lo pide, a quién se la hemos enviado y por qué.

Incluiremos todas las divulgaciones, excepto aquellas sobre tratamiento, pago y operaciones de cuidado médico, y ciertas otras divulgaciones (como cualquiera que usted nos haya pedido hacer). Brindaremos una descripción anual gratis, pero cobraremos una tarifa razonable que se base en los costos (que no podrá exceder los \$0.10 por página) si pide otra dentro de los 12 meses.

### **Obtenga una copia de este aviso de privacidad**

Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si había acordado recibirlo por vía electrónica. Le enviaremos una copia impresa a la brevedad.

### **Elija a alguien para que actúe en su nombre**

Si le ha dado a alguien un poder médico o si tiene un tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud.

Nos cercioraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar por usted antes de que tomemos medidas.

### **Presente una queja si cree que se han violado sus derechos**

Si cree que hemos violado sus derechos, puede presentar una queja- Llame a Servicio al Cliente al **1-888-936-PLAN (7526), TTY 711**. O bien, visite [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

También puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos si envía una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201; si llama al 1-877-696-6775; o si visita [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).

No tomaremos represalias en su contra por presentar una queja.

### Sus opciones

Para cierta información médica, puede indicarnos sus opciones sobre qué compartir. Si tiene una preferencia clara respecto de la manera en la que compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación, avísenos. Díganos qué desea que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

En estos casos, usted tiene tanto el derecho como la opción de pedirnos que:

- Compartir su información con su familia, sus amigos cercanos u otras personas que tengan relación con el pago del cuidado médico.
- Compartir su información en situaciones de ayuda ante catástrofes

Si no puede decirnos su preferencia (por ejemplo, porque está inconsciente), es posible que de todos modos compartamos su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente a su salud o seguridad.

En estos casos, nunca compartimos su información, salvo que usted nos autorice por escrito:

- Propósitos de mercadeo.
- Venta de su información.
- Nuestros usos y divulgaciones.

**¿Cómo usamos o compartimos su información habitualmente? Generalmente, usamos o compartimos su información médica para lo siguiente.**

### **Ayudar a controlar el tratamiento de cuidado de salud que usted recibe**

Podemos usar su información de salud y compartirla con los profesionales que lo están tratando. Por ejemplo: Un doctor nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento a fin de que podamos organizar servicios adicionales.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### **Dirigir nuestra organización**

Podemos usar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y contactarlo cuando se requiera. No estamos autorizados a usar su información genética para decidir si le daremos cobertura y el precio que esta tendrá. Esto no se aplica a los planes de cuidado a largo plazo. Por ejemplo: Usamos su información de salud a fin de desarrollar mejores servicios para usted.

### **Pagar sus servicios de salud**

Podemos usar y divulgar su información de salud a medida que pagamos por sus servicios.

Por ejemplo: Compartimos información sobre usted con su plan dental para coordinar el pago de su tratamiento dental.

### **Administrar su plan**

Podemos divulgar su información de salud al patrocinador de su plan con fines de administración. Por ejemplo: Su compañía celebra un contrato con nosotros para que brindemos un plan de salud. Nosotros le brindamos a su compañía ciertas estadísticas para explicar las primas de seguro que cobramos.

¿De qué otra forma podemos usar o compartir su información médica? Se nos permite o exige compartir su información de otras formas. Por lo general, para contribuir al bien público, como la salud pública y la investigación. Debemos cumplir muchas condiciones legales antes de poder compartir su información con estos fines.

Para obtener más información, visite:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

### **Ayudar a la salud pública y ante problemas de seguridad**

Podemos compartir sus datos de salud para ciertas situaciones, como las siguientes:

- Prevenir enfermedades.
- Ayudar en el retiro de productos.
- Informar reacciones adversas de los medicamentos.
- Denunciar una sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Prevenir o reducir una amenaza grave a la salud o seguridad de una persona.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.

Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

### **Investigar**

Podemos usar o divulgar su información para investigaciones de salud.

### **Cumplir con la ley**

Compartiremos su información si el estado o las leyes federales así nos lo requieren. Incluso, el Departamento de Salud y Servicios Humanos puede pedirla para comprobar que estamos cumpliendo las leyes de privacidad federales.

Responder ante las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajar con un médico forense o director de una funeraria

Podemos compartir su información de salud con organizaciones dedicadas a obtener órganos.

También podemos compartir su información de salud con un médico o perito forense, o el director de una funeraria cuando alguien fallece.

Tratar la indemnización a trabajadores, el cumplimiento de la ley y otras solicitudes del gobierno

### **Podemos usar o compartir su información de salud en estos casos:**

#### **Para reclamos de indemnización a trabajadores**

- Con fines de cumplir con la ley o con un funcionario encargado de hacer cumplir la ley
- Con agencias de supervisión de salud para actividades que autoriza la ley
- Para funciones gubernamentales especiales, como servicios militares, de seguridad nacional y de protección al presidente.

#### **Responder ante juicios y acciones legales**

Podemos compartir su información de salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación legal.

#### **Nuestras responsabilidades**

Se nos exige por ley mantener la privacidad y seguridad de su información de salud protegida. Le informaremos de inmediato si ocurriera una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información. Debemos cumplir con las obligaciones y prácticas de privacidad descritas en este aviso y darle una copia.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

No usaremos ni compartiremos su información de ninguna otra manera que las descritas en el presente documento, salvo que usted nos autorice por escrito. Si usted nos autoriza, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Infórmenos por escrito si cambia de opinión.

**Para más información visite:**

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html)

**Cambios en los términos de este aviso**

Podemos cambiar los términos de este aviso. Estos cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible si lo solicita en nuestro sitio web. Le enviaremos una copia.

Este *Aviso de prácticas de privacidad* se aplica a lo siguiente: HPSJ 7751 South. Manthey Road French Camp, CA 95231. Contacte a nuestro Departamento de Cumplimiento por cualquier pregunta o inquietud sobre su privacidad. Escriba a [privacyofficer@hpsj.com](mailto:privacyofficer@hpsj.com), llame al **1-888-936-PLAN (7526)**, TTY **711**, o visite [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com). La fecha de entrada en vigor de este aviso es el 5 de marzo de 2018.

---

## **Aviso sobre las leyes**

Existen muchas leyes que se aplican a este *Manual para Miembros*. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no están incluidas o explicadas en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

---

## **Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia, otra cobertura de salud y recuperación por responsabilidad civil**

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y regulaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de cuidado médico para los miembros. Health Plan of San Joaquin tomará todas las medidas razonables para asegurarse de que el programa Medi-Cal sea el pagador de última instancia.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud (OHC), también conocida como “seguro de salud privado”. Como condición de elegibilidad para Medi-Cal, debe solicitar o conservar cualquier OHC disponible si no tiene costo para usted.

Conforme a las leyes federales y estatales, los miembros de Medi-Cal deben informar la OHC y los cambios que hagan en esta. Si no informa la OHC cuando corresponde, es posible que deba reembolsar al DHCS todo beneficio pagado por error. Presente su OHC en línea, en <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Si no tiene acceso a Internet, puede informar la OHC a su plan de salud llamando al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711; en California), o al 1-916-636-1980 (fuera de California). El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el pagador principal. Por ejemplo, si tiene un accidente automovilístico o si se lesiona en el trabajo, el seguro del automóvil o la indemnización a trabajadores tienen que pagar primero o hacerle un reembolso a Medi-Cal.

Si está lesionado, y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS dentro de los 30 días de presentar una acción legal o un reclamo. Envíe su notificación en línea:

- Programa de Lesiones Personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de Recuperación de Indemnización a Trabajadores en <http://dhcs.ca.gov/WC>.

Para obtener más información, llame al 1-916-445-9891.

---

## Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los patrimonios de ciertos miembros fallecidos de los beneficios recibidos de Medi-Cal en la fecha de su cumpleaños 55 o después. El reembolso incluye pago por servicio, primas de seguro del cuidado controlado y pagos por cápita de servicios en centros de enfermería, en el hogar y en la comunidad. También incluye servicios de hospital y de medicamentos con receta recibidos cuando el paciente estaba internado en un centro de enfermería o cuando recibía servicios en el hogar y la comunidad. El reembolso no puede superar el valor del patrimonio certificado del miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web del DHCS sobre recuperación del patrimonio, <http://dhcs.ca.gov/er>, o llame al 1-916-650-0590.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

## ***Aviso de acción***

Health Plan of San Joaquin le enviará una carta llamada *Aviso de Acción* cada vez que rechace, retrase, dé por finalizada o modifique una solicitud de servicios de cuidado médico. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, puede presentar una apelación a HPSJ. Consulte la sección “Apelaciones” más arriba para informarse bien sobre cómo presentar una apelación. Si HPSJ le envía un *Aviso de Acción*, le informará los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que hayamos tomado.

### ***Contenido de los avisos***

Si HPSJ se basa de forma total o parcial en la necesidad médica para tomar decisiones sobre rechazos, demoras, interrupciones o cambios, su *Aviso de Acción* debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que HPSJ pretende tomar.
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de HPSJ.
- El proceso mediante el cual HPSJ llegó a la decisión. Esto debe incluir los criterios utilizados por HPSJ.
- Los motivos médicos de la decisión. HPSJ debe indicar claramente de qué forma la afección del miembro no cumple con los criterios o las pautas.

### ***Traducciones***

HPSJ está obligado a traducir por completo y proporcionar por escrito la información para miembros en idiomas comunes de preferencia. Esto incluye todos los avisos de quejas formales y apelaciones.

La traducción completa del aviso debe incluir el motivo médico de la decisión de HPSJ de reducir, suspender o detener una solicitud de servicios de cuidado de salud.

Si su idioma de preferencia no está disponible, HPSJ está obligado a brindar asistencia oral en dicho idioma para que pueda entender la información que recibe.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

---

# 8. Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

---

## Números de teléfono importantes

- Servicio al Cliente de HPSJ: 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.
- Medi-Cal Rx: 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y oprima 5 o marque 711).
- Línea de Enfermero Asesor de HealthReach, disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana: 1-888-655-8294, TTY/TDD 711

---

## Palabras que debe conocer

**Administrador de casos:** Enfermeros o trabajadores sociales registrados que pueden ayudarlo a entender los principales problemas de salud y a coordinar el cuidado con sus proveedores.

**Afección crónica:** Enfermedad u otro problema médico que no se puede curar por completo, que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que no empeore la salud.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.

Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Afección médica de emergencia:** Afección médica o mental con síntomas tan graves, como trabajo de parto activo (consulte la definición más arriba) o dolor intenso, que una persona con un conocimiento sensato de salud y medicina podría creer razonablemente que no recibir cuidado médico inmediato podría causar lo siguiente:

- Grave peligro para su salud o la salud del bebé por nacer.
- Daño a una función corporal.
- Mal funcionamiento de una parte o de un órgano del cuerpo.

**Afección psiquiátrica de emergencia:** Trastorno mental cuyos síntomas son tan graves como para representar un peligro inmediato para usted mismo o para otros, y debido al cual queda incapacitado para procurarse alimentos, refugio o ropa.

**Aguda:** Afección médica que es repentina, requiere cuidado médico rápido y no dura mucho tiempo.

**Anular la inscripción:** Dejar de usar este plan de salud porque ya no reúne los requisitos o cambia de plan. Debe firmar un formulario que indique que ya no quiere usar este plan de salud o llamar al Programa de Opciones de Cuidado Médico y cancelar la inscripción por teléfono.

**Apelación:** Solicitud de un miembro para que HPSJ revise y cambie una decisión que se tomó sobre la cobertura de un servicio solicitado.

**Aprobación previa (o autorización previa):** El PCP u otro proveedor debe obtener la aprobación de HPSJ antes de que usted reciba ciertos servicios. Health Plan of San Joaquin solo aprobará los servicios que usted necesite. No aprobará los servicios de proveedores no participantes si cree que usted puede obtener servicios similares o más apropiados a través de los proveedores de HPSJ. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de HPSJ.

**Área de servicio:** Área geográfica en la que HPSJ presta servicios. Esto incluye los condados de San Joaquin y Stanislaus.

**Autorización previa (aprobación previa):** El PCP u otro proveedor debe obtener la aprobación de HPSJ antes de que usted reciba ciertos servicios. Health Plan of San Joaquin solo aprobará los servicios que usted necesite. No aprobará los servicios de proveedores no participantes si cree que usted puede obtener servicios similares o más apropiados a través de los proveedores de HPSJ. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de HPSJ.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Beneficios:** Servicios de cuidado médico y medicamentos cubiertos en este plan de salud.

**Centro de enfermería especializada:** Lugar en el que solo profesionales médicos capacitados brindan cuidado de enfermería las 24 horas al día.

**Centro de salud aprobado por el gobierno federal (FQHC):** Centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de cuidado médico. En un FQHC, le brindan cuidado primario y preventivo.

**Centros de Parto Independientes (FBC):** Centros de salud donde se planean partos fuera de la residencia de la mujer embarazada, que tienen licencia o están autorizados por el estado para proporcionar cuidado prenatal, cuidado durante el trabajo de parto y el parto, y cuidado postnatal, y otros servicios ambulatorios que se incluyen en el plan. Estos centros no son hospitales.

**Cirugía reconstructiva:** Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el objetivo de mejorar funciones o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son las causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.

**Clínica rural de salud (RHC):** Centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de cuidado médico. En una RHC, le brindan cuidado primario y preventivo.

**Clínica:** Centro que los miembros pueden seleccionar como PCP. Puede ser un centro de salud aprobado por el gobierno federal (FQHC), una clínica comunitaria, un centro rural de salud (RHC), un proveedor del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP) u otro centro de cuidado primario.

**Cobertura (servicios cubiertos):** Servicios de Medi-Cal que HPSJ debe pagar. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según lo dispuesto en esta *Evidencia de Cobertura* y sus posibles enmiendas.

**Cobertura de medicamentos recetados:** Cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

**Continuidad de cuidado:** Capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor actual fuera de la red durante un máximo de 12 meses, si el proveedor y HPSJ están de acuerdo.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Coordinación de beneficios (COB):** El proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otra) tiene responsabilidad primaria de tratamiento y pago en el caso de los miembros con más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

**Copago:** Pago que usted hace, por lo general, en el momento en el que recibe el servicio, además del pago de la aseguradora.

**Cuidado a largo plazo:** Cuidado que recibe en un centro durante más de un mes después de la admisión.

**Cuidado de enfermería especializada:** Servicios cubiertos brindados por enfermeros, técnicos o terapeutas con licencia durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar del miembro.

**Cuidado de hospicio:** Cuidado para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad terminal. Está disponible cuando el miembro tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos.

**Cuidado de rutina:** Servicios y cuidado preventivo médicamente necesarios, visitas de niño sano o cuidado de seguimiento. El objetivo del cuidado médico de rutina es prevenir problemas de salud.

**Cuidado de seguimiento:** Cuidado periódico de un doctor para controlar el progreso de un paciente después de una hospitalización o durante un tratamiento.

**Cuidado en la sala de emergencia:** Examen realizado por un doctor (o el personal bajo la dirección de un doctor, según lo permitido por la ley) para averiguar si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizarlo clínicamente dentro de las capacidades del centro.

**Cuidado hospitalario para pacientes ambulatorios:** Cuidado médico o quirúrgico prestado en un hospital sin ser admitido como paciente hospitalizado.

**Cuidado médico en el hogar:** Cuidado de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

**Cuidado para pacientes ambulatorios:** Cuando no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir el cuidado médico que necesita.

**Cuidado para pacientes hospitalizados:** Cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir el cuidado médico que necesita.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Cuidado primario:** Consulte la definición de “cuidado de rutina”.

**Cuidado urgente (o servicios urgentes):** Servicios brindados para tratar una enfermedad, lesión o afección que no sea de emergencia y que requiera cuidado médico. Puede obtener cuidado urgente de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles en un momento dado.

**Cuidados paliativos:** Cuidado para aliviar las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad grave. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos.

**Departamento de Cuidado Médico Controlado:** Hace referencia al Departamento de Cuidado Médico Controlado de California. Es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de cuidado médico controlado.

**Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud (DHCS):** Hace referencia al Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California. Es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

**Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT):** Los servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años. Su objetivo es ayudarlos a mantenerse saludables. Los miembros deben hacerse los exámenes de salud adecuados para su edad y las pruebas de detección apropiadas para encontrar problemas de salud y tratar enfermedades temprano. También deben completar los tratamientos necesarios para las enfermedades que se descubran en los exámenes.

**Directorio de Proveedores:** Lista de proveedores de la red de HPSJ.

**Dispositivo ortopédico:** Dispositivo utilizado como soporte o sostén que se fija de manera exterior al cuerpo para sostener o corregir una parte lesionada o enferma de gravedad. Es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

**Dispositivo protésico:** Dispositivo artificial sujeto al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

**Enfermedad grave:** Enfermedad o afección que se debe tratar y que podría causar la muerte.

**Enfermedad terminal:** Afección médica que no se puede revertir y que es muy probable que cause la muerte dentro de un año o menos si sigue su curso natural.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Enfermera obstetra certificada (CNM):** Una persona con licencia de enfermera, registrada y certificada como enfermera obstetra por la Junta de Enfermería Registrada de California. Una enfermera obstetra certificada puede brindar asistencia en casos de parto normal.

**Equipo médico duradero (DME):** Equipo que es médicamente necesario y está recetado por su doctor u otro proveedor. Health Plan of San Joaquin decide si el DME se debe alquilar o comprar. Los costos de alquiler no deben ser mayores que el costo de compra.

**Especialista (o médico especialista):** Doctor que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un traumatólogo trata huesos quebrados; un alergólogo trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, necesitará una remisión de su PCP para atenderse con un especialista.

**Fraude:** Acto intencional para engañar o tergiversar realizado por una persona que sabe que el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para ella misma u otra persona.

**Hogar médico:** Modelo de cuidado en el que se brinda cuidado médico de mejor calidad, se mejora el autocuidado de los miembros y se reducen los costos evitables con el paso del tiempo.

**Hospital participante:** Hospital con licencia que tiene un contrato con HPSJ para prestar servicios a los miembros cuando reciben cuidado. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los miembros están limitados por las políticas de revisión de utilización y garantía de calidad de HPSJ. El contrato que HPSJ tiene con el hospital también limita los servicios cubiertos.

**Hospital:** Lugar donde doctores y enfermeros brindan cuidado para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

**Hospitalización:** Admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente hospitalizado.

**Indígena americano:** Un individuo definido en las secciones 1603(13), 1603(28) y 1679(a) del título 25 del U.S.C., o que, en su calidad de indígena, se ha determinado que reúne los requisitos conforme al título 42, sección 136.12 del C.F.R. o el título V de la Ley de Mejora del Cuidado de la Salud de los Indígenas para recibir servicios de cuidado médico de parte de proveedores de cuidado médico indígenas (Servicios de Salud para Indígenas, Tribu Indígena, Organización Tribal, u Organización Indígena Urbana o I/T/U) o a través de una remisión conforme a Servicios de Salud con Contrato.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

**Lista de medicamentos con contrato (CDL):** La lista de medicamentos aprobada para Medi-Cal Rx. Su proveedor puede elegir de esta lista los medicamentos cubiertos que usted necesita.

**Medi-Cal de pago por servicio (FFS):** A veces el plan de Medi-Cal no cubre los servicios, pero puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS. Pasa lo mismo con muchos servicios de farmacia, que puede recibirlos a través de Medi-Cal Rx de FFS.

**Medi-Cal Rx:** Servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal de FFS que proporciona beneficios y servicios de farmacia, como medicamentos con receta y algunos suministros médicos, a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

**Médicamente necesario (o necesidad médica):** Se refiere a servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Este cuidado es necesario para evitar que los pacientes se enfermen o discapaciten gravemente. Este cuidado consiste en tratar la enfermedad, patología o lesión a fin de aliviar el dolor intenso. Para miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen el cuidado médicamente necesario para corregir o mejorar una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por consumo de sustancias, como se establece en la sección 1396d(r) del título 42 del Código de los Estados Unidos.

**Medicamentos con receta:** Medicamento que, por ley, requiere una orden de un proveedor autorizado para ser abastecido.

**Medicare:** Programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o mayores, ciertas personas más jóvenes con discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante).

**Miembro:** Un miembro que cumple los requisitos de Medi-Cal y está inscrito en HPSJ, y que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

**Otra cobertura de salud (OHC):** Se refiere a un seguro de salud privado y a los pagadores de servicios que no sean Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la visión, de farmacia y planes complementarios de Medicare (Partes C y D).

**Paciente establecido:** Un paciente que tiene una relación porque ha sido atendido por un proveedor durante cierto plazo establecido por el plan.

**Persona inscrita:** Persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Plan de cuidado controlado:** Plan de Medi-Cal que contrata solo ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Health Plan of San Joaquin es un plan de cuidado controlado.

**Plan:** Consulte la definición de “plan de cuidado controlado”.

**Programa de Opciones de Cuidado Médico (HCO):** Programa que puede inscribirlo o cancelar su inscripción en el plan de salud.

**Programa de Salud Infantil y Prevención de Discapacidad de California (CHDP):** Programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de cuidado médico públicos y privados por las evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a los niños y jóvenes que reúnen los requisitos a tener acceso al cuidado médico regular. Su PCP puede proporcionarle servicios del Programa de Salud Infantil y Prevención de Discapacidad.

**Proveedor calificado:** Doctor calificado en el área de especialización apropiada para tratar su afección.

**Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red):** Consulte la definición de “proveedor participante”.

**Proveedor de servicios de salud mental:** Personas con licencia que brindan servicios de salud mental y salud del comportamiento a los pacientes.

**Proveedor del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP):** Un programa de cuidado de salud dirigido por el Servicio de Salud para Indígenas (IHS) o por una Tribu Indígena, Organización Tribal u Organización Indígena Urbana, de conformidad con las definiciones de dichos términos en la sección 4 de la Ley de Mejora del Cuidado de la Salud de los Indígenas (sección 1603 del título 25 del Código de los Estados Unidos).

**Proveedor fuera de la red:** Proveedor que no es parte de la red de HPSJ.

**Proveedor no participante:** Proveedor que no pertenece a la red de HPSJ.

**Proveedor participante (o doctor participante):** Doctor, hospital u otro profesional de cuidado médico con licencia o centro de salud con licencia, incluidos los centros de cuidados subagudos, que tienen un contrato con HPSJ para ofrecer servicios cubiertos a los miembros cuando reciben cuidado.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.  
Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.  
Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Proveedor primario (PCP):** Proveedor con licencia que le brinda la mayor parte del cuidado médico. El PCP lo ayuda a obtener el cuidado que necesita. Ciertos tipos de cuidado deben aprobarse primero, a menos que suceda lo siguiente:

- Tiene una emergencia.
- Necesita cuidado de obstetricia o ginecología.
- Necesita servicios confidenciales.
- Necesite servicios de planificación familiar o control de la natalidad.

El PCP puede ser uno de los siguientes:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Doctor de familia
- Obstetra/ginecólogo
- Proveedor del Servicio de Salud para Indígenas
- Centro de salud aprobado por el gobierno federal
- Clínica rural de salud (RHC)
- Enfermero profesional
- Asistente médico
- Clínica

**Proveedores de cuidado médico en el hogar:** Proveedores que le brindan cuidado de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

**Proveedores de cuidado médico:** Doctores y especialistas que trabajan con HPSJ o forman parte de su red. Por ejemplo, cirujanos, doctores que tratan el cáncer o doctores que tratan partes especiales del cuerpo. Los proveedores de la red de HPSJ deben tener una licencia para ejercer en California y brindarle un servicio cubierto por HPSJ.

Por lo general, necesita una remisión del PCP para atenderse con un especialista. El PCP debe obtener la aprobación previa de HPSJ antes de que usted reciba el cuidado del especialista.

**No** necesita una remisión del PCP para algunos tipos de servicios, como planificación familiar, cuidado de emergencia, cuidado de obstetricia/ginecología o servicios confidenciales.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Queja formal:** Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro sobre HPSJ, un proveedor o los servicios proporcionados. Una queja presentada ante HPSJ sobre un proveedor de la red es un ejemplo de una queja formal.

**Queja:** Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro sobre un servicio cubierto por Medi-Cal, HPSJ, los Servicios de salud del comportamiento del condado de San Joaquin o Stanislaus, o un proveedor de Medi-Cal.

**Quiropráctico:** Proveedor que trata la columna vertebral mediante manipulación manual.

**Red:** Grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con HPSJ para brindar cuidado.

**Remisión:** Ocurre cuando su PCP le dice que puede obtener cuidado de otro proveedor. Algunos servicios de cuidado cubiertos requieren remisión y autorización previa.

**Resarcimiento por daños:** Cuando se brindan (o brinden) beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión por la cual es responsable otra parte, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios brindados al miembro por dicha lesión.

**Seguro de salud:** Cobertura del seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos mediante el reembolso al asegurado de los gastos por enfermedades o lesiones, o el pago directo al proveedor de cuidado médico.

**Servicio no cubierto:** Servicio que HPSJ no cubre.

**Servicios comunitarios para adultos (CBAS):** Servicios para pacientes ambulatorios prestados en centros donde se brinda lo siguiente: cuidado de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para familiares y cuidadores, servicios de nutrición, traslados y otros servicios para los miembros que reúnen los requisitos.

**Servicios de obstetricia:** Cuidado prenatal, durante el parto y posparto, incluido el cuidado de planificación familiar para la madre y el cuidado inmediato para el recién nacido, brindado por enfermeras obstetras certificadas (CNM) y obstetras con licencia (LM).

**Servicios de planificación familiar:** Servicios para prevenir o retrasar un embarazo.

**Servicios de salud mental especializados:** Servicios para miembros que tienen necesidades de salud mental que representan un nivel de discapacidad mayor que leve o moderado.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:** Servicios ambulatorios para miembros con afecciones de salud mental entre leves y moderadas, incluidos los siguientes:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas, si están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos
- Consultas psiquiátricas
- Análisis de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.

**Servicios de salud pública:** Servicios de salud dirigidos a la población en general. Estos incluyen, entre otros, el análisis de la situación sanitaria, el control de la salud, la promoción de la salud, los servicios de prevención, el control de enfermedades infecciosas, la protección del medio ambiente y el saneamiento, la preparación y respuesta ante desastres, y la salud ocupacional.

**Servicios excluidos:** Servicios que no están cubiertos por el programa Medi-Cal de California.

**Servicios fuera de área:** Servicios que se prestan mientras un miembro está en cualquier lugar fuera del área de servicio.

**Servicios médicos:** Servicios prestados por una persona con licencia de conformidad con la ley estatal para ejercer la medicina o la osteopatía, excepto los servicios ofrecidos por los doctores mientras usted está hospitalizado y que se cobran en la factura del hospital.

**Servicios para Niños de California (CCS):** Programa de Medi-Cal que brinda servicios para niños con ciertas enfermedades y problemas de salud. Se brindan hasta los 21 años.

**Servicios posteriores a la estabilización:** Servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se brindan al miembro después de que se logra estabilizar su afección. Estos servicios están cubiertos y pagados. Es posible que para los hospitales fuera de la red se necesite aprobación previa.



Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711. Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

## 8 | Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

**Servicios sensibles:** Servicios de salud mental o del comportamiento, salud sexual y reproductiva, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual, VIH o sida, agresión sexual y abortos, trastornos por abuso de sustancias, cuidado de afirmación de género y violencia doméstica.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** Servicios de cuidado médico que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el desempeño para la vida diaria.

**Servicios y dispositivos de terapia de rehabilitación y habilitación:** Servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a desarrollar o recuperar las habilidades físicas y mentales.

**Trabajo de parto activo:** Período en que una mujer se encuentra en las tres etapas del parto y no puede ser trasladada con seguridad a tiempo a otro hospital antes del parto, o el traslado puede perjudicar la salud y la seguridad de la mujer o del bebé por nacer.

**Traslado médico de emergencia:** Traslado en una ambulancia o un vehículo de emergencia a una sala de emergencia para recibir cuidado médico de emergencia.

**Traslado médico:** Traslado que se le brinda cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o a recoger medicamentos recetados en automóvil, autobús, tren o taxi. Dicho traslado es indicado por el proveedor. Health Plan of San Joaquin paga el traslado de menor costo para satisfacer sus necesidades médicas en caso de que necesite que lo lleven a una cita.

**Traslado no médico:** Traslado desde una cita y hacia esta para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y para recoger medicamentos con receta y suministros médicos.

**Tratamiento de investigación:** Un dispositivo, producto biológico o medicamento terapéutico que completó la fase uno de un ensayo clínico aprobado por la FDA, pero que no fue aprobado por esta agencia para uso general y continúa en etapa de investigación en un ensayo clínico aprobado por la FDA.

**Tratamiento experimental:** Medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en una etapa de prueba anterior a la prueba en humanos, con estudios de laboratorio o con animales. Los servicios experimentales no están en etapa de investigación clínica.

**Triaaje (o evaluación del paciente):** Evaluación de salud realizada por un doctor o un enfermero que están capacitados para analizar situaciones con el fin de determinar la urgencia de la necesidad del cuidado médico.

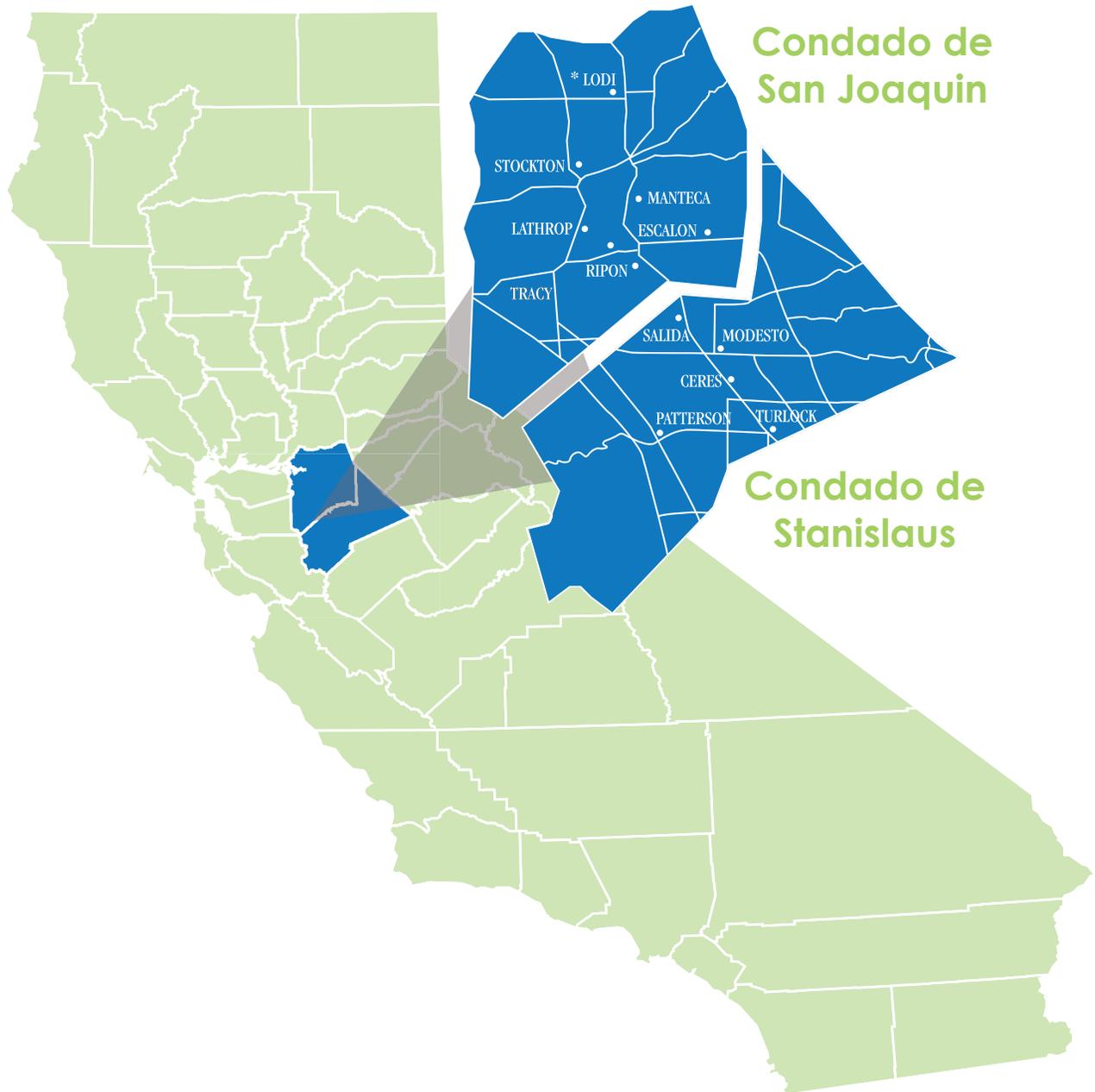


Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526), TTY/TDD 711.

Atendemos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711.

Visítenos en línea en [www.hpsj.com](http://www.hpsj.com).

# Área de servicio de Health Plan of San Joaquin



Health Plan   
of San Joaquin

7751 South Manthey Road • French Camp, CA 95231  
1025 J Street • Modesto, CA 95354