Health Plan of San Joaquin

Mountain Valley Health Plan

2026

Formulario Combinado de Divulgación y Evidencia de Cobertura para Health Plan

Manual para Miembros

Condados de Alpine, El Dorado, San Joaquin y Stanislaus

1-888-936-PLAN (7526) TTY 711 | www.hpsj-mvhp.org

DUALEOCLP2026S

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este Manual para miembros y otros materiales del plan en otros idiomas gratis. Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan ("Health Plan") ofrece traducciones escritas de traductores calificados. Llame al **1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, formato de audio y formatos electrónicos accesibles (CD de datos) sin costo para usted. Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). La llamada es gratis.

Servicios de interpretación

Health Plan brinda servicios de interpretación oral y en lenguaje de señas de intérpretes calificados, las 24 horas del día y sin costo. No es necesario que recurra a un familiar o amigo para que sea su intérprete. Desalentamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios lingüísticos, culturales y de interpretación están disponibles gratis. La asistencia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda en su idioma o para recibir este manual en otro idioma, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). La llamada es gratis.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

English

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-936-7526, TTY 711**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-936-7526, TTY 711**. These services are free of charge.

العربية (Arabic)

يرجى الانتباه: إذا احتجت المساعدة بلغتك، فاتصل بـ**1-888-936-7526, TTY 711** . تتوفر أيضا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ**1-888-936-7526, TTY 711**. هذه الخدمات مجانية

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-936-7526, TTY 711**: Կան նաև օժանդակ միջոցներու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-888-936-7526, TTY 711**: Այս ծառայություններն անվճար են:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

中文 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-888-936-7526, TTY 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 **1-888-936-7526, TTY 711**。这些服务都是免费的。

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है, तो **1-888-936-7526, TTY 711** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-936-7526, TTY 711** पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

hom lus hu rau **1-888-936-7526, TTY 711**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-936-7526, TTY 711**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意：日本語の対応が必要な場合は、**1-888-936-7526、TTY 711**へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスを用意しています。**1-888-936-7526、TTY 711**へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-936-7526, TTY 711** 번으로 문의하십시오.

점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-936-**

7526, TTY 711 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-936-7526, TTY 711**.
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ:
ເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນ ແລະ ມີໂຕພິມໃຫຍ່, ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-936-7526, TTY 711**.
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-936-7526, TTY 711**. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-936-7526, TTY 711**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នកក្រែវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក
សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-888-936-7526, TTY 711**។ ជំនួយ
ដសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុសសម្រាប់ជនពិការ
និងជាពុម្ពអក្សរធំក៏អាចរកបានផងដែរ។
ទូរសព្ទទៅលេខ **1-888-936-7526, TTY 711**។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃទេ ។

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با
تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات **1-888-936-7526, TTY 711**
مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با
حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-936-7526, TTY 711**
تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

ਤਾਂ **1-888-936-7526, TTY 711** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-888-936-7526, TTY 711** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-936-7526, TTY 711**. Предоставляются также средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-936-7526, TTY 711**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-936-7526, TTY 711**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-936-7526, TTY 711**. Estos servicios son gratuitos.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-936-7526, TTY 711**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan,tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-936-7526, TTY 711**. Libre ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-936-7526, TTY 711**. นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ค วามช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ ส าหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วย ตัวอักษรขนาดใหญ่. กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-936-7526, TTY 711**. ไม่มีค่าใช้จ่ายส าหรับบริการเหล่านี้.

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-936-7526, TTY 711**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

допоміжними засобами та послугами, наприклад отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на Номер **1-888-936-7526, TTY 711**. Ці послуги безкоштовні.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-936-7526, TTY 711**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và bản in khổ chữ lớn. Vui lòng gọi số **1-888-936-7526, TTY 711**. Các dịch vụ này đều miễn phí.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Le damos la bienvenida a Health Plan

Gracias por unirse a Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan. Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan trabaja con el estado de California para ayudarlo a obtener el cuidado médico que necesita. Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan, al que se hace referencia como el “Health Plan”, ofrece servicios a miembros de los condados de San Joaquin, Stanislaus, Alpine y El Dorado.

Manual para miembros

En este Manual para miembros se le brinda información sobre la cobertura del Health Plan. Léalo todo detenidamente. Le ayudará a

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

comprender sus beneficios, los servicios disponibles para usted y cómo obtener el cuidado que necesita. En él también se explican sus derechos y responsabilidades como miembro del Health Plan. Si tiene necesidades especiales de salud, lea todas las secciones que apliquen a su caso.

Este Manual para miembros también se llama Documento combinado de divulgación y Evidencia de Cobertura (EOC). **El Documento de divulgación y EOC contiene solo un resumen del Health Plan. Se debe consultar el contrato del Health Plan para conocer los términos y las condiciones exactos de la cobertura.** Para obtener más información, llame al Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

En este Manual para miembros, a veces se hace referencia al Health Plan como “nosotros” o “nos”. A los miembros a veces se les llama “usted”. Algunas palabras en mayúscula tienen un significado especial en este Manual para miembros.

Para solicitar una copia del contrato entre Health Plan y el Departamento de Servicios de Cuidado Médico de California (DHCS), llame al 1-888-936- PLAN 7526)

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

(TTY: 711). Puede solicitar otra copia del Manual para miembros gratis. También puede encontrar el Manual para miembros en el sitio web del Health Plan: www.hpsj-mvhp.org. Además, puede solicitar una copia gratis de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos no exclusivos del Health Plan. También es posible encontrarlos en el sitio web del Health Plan: www.hpsj-mvhp.org.

Comuníquese con nosotros

Health Plan está aquí para ayudar. Si tiene preguntas, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis.

También puede visitarnos en línea y en cualquier momento en www.hpsj-mvhp.org.

Gracias,

Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan
7751 South Manthey Road
French Camp, CA 95231

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Índice

Otros idiomas y formatos 1
Otros idiomas 2
Otros formatos 2
Servicios de interpretación 2
Le damos la bienvenida a Health Plan 11
Manual para miembros 11
Comuníquese con nosotros 13
Índice 14
1. Cómo empezar como miembro 19
Cómo obtener ayuda 19
Quién puede inscribirse como miembro 20
Tarjetas de identificación (ID) 22
2. Acerca de su plan de salud 25
Descripción general del plan de salud 25
Cómo funciona el plan 28
Cambio de plan de salud 30
Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California 31

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Continuidad de cuidado 35
Costos 43

3. Cómo obtener cuidado 50

Cómo obtener servicios de cuidado médico 50
Proveedor primario 53
Red de proveedores 61
Citas 83
Llegar a la cita 84
Cancelaciones y reprogramaciones 85
Pago 85
Remisiones 89
Remisiones en virtud de la Ley de Equidad para la Atención del Cáncer de California 92
Aprobación previa (autorización previa) 94
Segundas opiniones 98
Cuidado confidencial 100
Cuidado urgente 108
Cuidado de emergencia 112
Línea de Asesoramiento de Enfermería .. 116
Voluntades anticipadas de cuidado médico 117

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Donación de órganos y tejidos 118

4. Beneficios y servicios 119

Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud 119

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Health Plan 129

Otros beneficios y programas cubiertos por Health Plan 184

Otros programas y servicios de Medi-Cal 203

Servicios que no puede obtener a través de Health Plan ni Medi-Cal 222

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes 223

5. Niños y jóvenes sanos 224

Medi-Cal para Niños y Adolescentes 224

Exámenes de salud y cuidado preventivo para niños sanos 230

Pruebas de sangre para detectar intoxicación con plomo 234

Ayuda para obtener servicios de niños y jóvenes sanos 234

Otros servicios que puede obtener a través

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

de Medi-Cal de pago por servicio (FFS) u otros programas 235

6. Informe y resolución de problemas 241

Quejas 244
Apelaciones 247
Qué puede hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación 252
Quejas y revisiones médicas independientes manejadas por el Departamento de Cuidado Médico Controlado (DMHC) 255
Audiencias estatales 258
Fraude, derroche y abuso 263

7. Derechos y responsabilidades 266

Sus derechos 266
Sus responsabilidades 270
Aviso de no discriminación 272
Cómo participar como miembro 277
Aviso de prácticas de privacidad 278
Aviso sobre las leyes 302
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia, otra cobertura de salud y recuperación por responsabilidad civil 302
Aviso sobre la recuperación

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

del patrimonio.....305
Aviso de Acción.....306

8. Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer 309

Números de teléfono importantes 309
Palabras que debe conocer 311

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

1. Cómo empezar como miembro

Cómo obtener ayuda

En Health Plan queremos que esté satisfecho con su cuidado médico. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su cuidado, en Health Plan queremos escucharlas.

Servicio al Cliente

Los representantes de Servicio al Cliente de Health Plan están a su disposición para ayudarlo. Health Plan puede hacer lo siguiente:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos de Health Plan.
- Ayudarlo a elegir un proveedor primario (PCP) o cambiarlo.
- Decirle dónde obtener el cuidado que necesita.
- Ayudarlo a conseguir servicios de interpretación

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

si no habla inglés.
- Ayudarlo a obtener información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. Health Plan debe asegurarse de que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitar a Servicio al Cliente en línea y en cualquier momento, en www.hpsj-mvhp.org.

Quién puede inscribirse como miembro

Cada estado puede tener un programa de Medicaid. En California, Medicaid se llama **Medi-Cal**.

Usted reúne los requisitos para Health Plan porque reúne los requisitos para Medi-Cal y vive en uno de estos condados: Alpine, El Dorado, San Joaquin o Stanislaus. Comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos del condado de Alpine al 1-530-694-2235; con la Agencia de Salud y Servicios Humanos de
El Dorado al 1-530-621-6150; con la Agencia de

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios Humanos de San Joaquin al 1-209-468-1000; o con la Agencia de Servicios Comunitarios de Stanislaus al 1-209-558-2500. También es posible que reúna los requisitos para Medi-Cal a través del Seguro Social porque recibe beneficios del programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o del Programa Suplementario del Estado (SSP).

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 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 visite https://www.ssa.gov/locator/.

Medi-Cal de transición

Es posible que pueda obtener Medi-Cal de transición si comenzó a ganar más dinero y ya no reúne los requisitos para Medi-Cal.

Puede hacer preguntas sobre los requisitos de Medi-Cal de transición en la oficina local de su

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

condado:

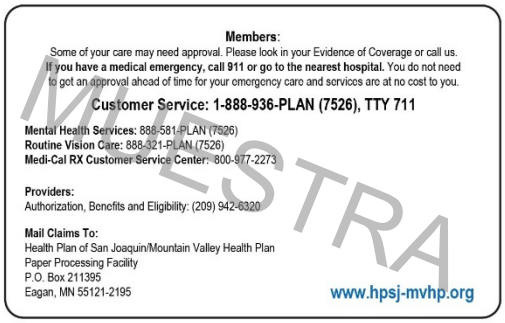
http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

O llame al Programa de Opciones de Cuidado Médico al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de Health Plan, recibirá nuestra tarjeta de identificación (ID). Debe mostrar la tarjeta de identificación de Health Plan **y** su tarjeta de identificación para beneficios (BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios de cuidado médico o medicamentos con receta. Su tarjeta BIC de Medi-Cal es la tarjeta de identificación de beneficios que le envía el estado de California. Siempre debe llevar consigo todas las tarjetas de salud.
Así se ven la tarjeta BIC de Medi-Cal y la tarjeta de identificación de Health Plan:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.



Si no recibe la tarjeta de identificación del Health Plan unas semanas después de la fecha de inscripción, o si la tarjeta de identificación del Health Plan está dañada, se le pierde o se la roban, llame a Servicio al Cliente de inmediato. Health Plan le enviará una nueva tarjeta gratis. Llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Si no tiene una tarjeta BIC de Medi-Cal o si su tarjeta está dañada, se le pierda o se la roban, llame a la oficina local del condado. Para encontrar la oficina local de su condado, visite

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

Health Plan es para las personas que tienen Medi-Cal en estos condados: Alpine, El Dorado, San Joaquin y Stanislaus. Health Plan trabaja con el estado de California para ayudarlo a obtener el cuidado médico que necesita.

Hable con uno de los representantes de Servicio al Cliente de Health Plan para obtener más información sobre Health Plan y cómo hacer que funcione para usted. Llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscribe en Health Plan, le enviamos su tarjeta de identificación de Health Plan dentro de las dos semanas posteriores a la fecha de inscripción.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Debe mostrar su tarjeta de identificación de Health Plan y su tarjeta de identificación para beneficios (BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios de cuidado médico o medicamentos con receta.

La cobertura de Medi-Cal debe renovarse cada año. Si la oficina local de su condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal en forma electrónica, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal previamente completado. Complete este formulario y preséntelo a la oficina local del condado. Puede presentar la información en persona, por teléfono, por correo, en línea o por otros medios electrónicos disponibles en su condado.

Puede dar de baja la cobertura de Health Plan y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Si quiere recibir ayuda 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), o visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Health Plan es para miembros de Medi-Cal en los condados de Alpine, El Dorado, San Joaquin y Stanislaus. Busque su oficina local en

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

La cobertura de salud de Medi-Cal a través de Health Plan puede finalizar en los siguientes casos:

- Se muda fuera de los condados de Alpine, El Dorado, San Joaquin o Stanislaus.
- Ya no tiene Medi-Cal.
- 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 Medi-Cal de Health Plan, de todos modos puede reunir los requisitos para la cobertura del programa de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal. Si no está seguro de si todavía tiene la cobertura de Health Plan, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Consideraciones especiales para personas indígenas americanas con cuidado controlado

Las personas indígenas americanas tienen derecho a no inscribirse en un plan de cuidado controlado de

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 una persona indígena americana, tiene derecho a recibir servicios de cuidado médico de un proveedor del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP). También puede permanecer con Health Plan o anular la inscripción (dejarlo) mientras recibe servicios de cuidado médico en estos lugares. Para obtener más información sobre la inscripción y cómo anularla, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Health Plan debe brindarle coordinación del cuidado, incluido el manejo de casos fuera de la red. Si solicita recibir servicios de un IHCP, Health Plan debe ayudarlo a encontrar un IHCP de su elección dentro o fuera de la red. Para obtener más información, lea la sección “Red de proveedores” en el capítulo 3 de este manual.

Cómo funciona el plan

Health Plan es un plan de salud de cuidado

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

controlado con un contrato con el DHCS. Health Plan trabaja con doctores, hospitales y otros proveedores de cuidado médico en el área de servicio de Health Plan para brindarles cuidado médico a nuestros miembros. Como miembro de Health Plan, puede reunir los requisitos para algunos de los servicios que se ofrecen a través del programa de FFS de Medi-Cal. Estos incluyen medicamentos con receta para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx.

En Servicio al Cliente le dirán cómo funciona Health Plan, cómo obtener el cuidado que necesita, cómo programar citas con los proveedores durante las horas de atención, cómo solicitar servicios gratuitos de interpretación y traducción o información escrita en formatos alternativos, y cómo averiguar si reúne los requisitos para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). También puede encontrar información sobre Servicio al Cliente en www.hpsj-mvhp.org.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cambio de plan de salud

Puede abandonar Health Plan y unirse a otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento, si hay otro plan de salud disponible. 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). Puede llamar de lunes a viernes, 8:00 a.m.-6:00 p.m., o visitar https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Demoramos hasta 30 días o más para procesar su solicitud de baja de Health Plan e inscribirlo en otro plan de su condado. 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 anular la inscripción a Health Plan antes, puede llamar al Programa de Opciones de Cuidado Médico para solicitar una anulación acelerada (rápida) de la inscripción.

Los miembros que pueden solicitar la anulación acelerada de la inscripción incluyen niños que obtienen servicios mediante los Programas de

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Tutela Temporal o de Asistencia para la Adopción; miembros con necesidades especiales de cuidado médico y miembros que ya estén inscritos en Medicare o en otro plan comercial de cuidado controlado o de Medi-Cal.

Puede solicitar abandonar Health Plan comunicándose con la oficina local 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).

Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California

Puede obtener cuidado de emergencia y cuidado urgente en cualquier lugar de los Estados Unidos, incluidos sus territorios. Los cuidados de rutina y preventivos solo tienen cobertura en su condado de residencia. Si es un estudiante que se muda a otro condado de California para asistir a una institución

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

de educación superior, incluida la universidad, Health Plan cubrirá los servicios de 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 notificar a Health Plan. Lea más a continuación.

Si está inscrito en Medi-Cal y es estudiante en un condado diferente al condado de California donde vive, no es necesario que solicite Medi-Cal en ese condado.

Si se muda temporalmente del lugar donde vive para ser estudiante en otro condado de California, tiene dos opciones. Puede hacer lo siguiente:

- Decirle al trabajador de elegibilidad de su oficina local de Medi-Cal en el condado de Alpine, El Dorado, San Joaquin o Stanislaus que se mudará temporalmente para asistir a una institución de educación superior y darle su dirección en el nuevo condado. En el condado actualizarán los registros del caso con su nueva dirección y código de condado. Debe hacer esto si quiere seguir recibiendo cuidado de rutina o preventivo mientras viva en otro condado. Si el

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Health Plan no presta servicios en el condado donde asistirá a la universidad, es posible que deba cambiar de plan de salud. Si tiene preguntas y para evitar demoras en la inscripción en un 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

- Si Health Plan no presta servicios en el nuevo condado donde asiste a la universidad y usted no cambia su plan de salud a uno que preste servicios en ese condado, solo recibirá servicios de la sala de emergencia y cuidado urgente para algunas afecciones en el nuevo condado. Para obtener más información, lea el capítulo 3: “Cómo obtener cuidado”. Para recibir cuidado médico de rutina o preventivo, deberá utilizar la red de proveedores de Health Plan en Alpine, El Dorado, San Joaquin o Stanislaus.

Si se muda de California de manera temporal para ser estudiante en otro estado y quiere conservar la cobertura de Medi-Cal, comuníquese con el

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

trabajador de elegibilidad de su oficina local de Medi-Cal en Alpine, El Dorado, San Joaquin o Stanislaus. Mientras reúna los requisitos, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y de cuidado urgente en otro estado. Medi-Cal también cubre el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México.

Los servicios de cuidado preventivo y de rutina, incluidos los medicamentos con receta, no tienen cobertura si usted está fuera del estado de California. No calificará para la cobertura de Medi-Cal para dichos servicios fuera del estado. Health Plan no pagará su cuidado médico. Si quiere tener Medicaid en otro estado, tendrá que solicitarlo en dicho estado. Medi-Cal no cubre servicios de cuidado médico de emergencia, urgente o de cualquier otro tipo fuera de los Estados Unidos, excepto el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México, como se indica en el capítulo 3.

Los beneficios de farmacia fuera del estado se limitan a un suministro de emergencia de hasta 14 días cuando los retrasos impidan un servicio

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

médicamente necesario. Para recibir más ayuda, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 o visítelos en línea en https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home.

Continuidad de cuidado

Continuidad de cuidado para un proveedor fuera de la red

Como miembro de Health Plan, recibirá cuidado médico de los proveedores de la red de Health Plan. Para averiguar si un proveedor de cuidado médico forma parte de la red de Health Plan, lea la sección 3: “Red de proveedores” o visite www.hpsj-mvhp.org. Es posible que los proveedores que no figuran en el directorio no estén en la red de Health Plan.

En algunos casos, es posible que pueda recibir cuidado de proveedores que no están en la red de Health Plan. Si se le solicitó cambiar su plan de salud o cambiar del programa de FFS de Medi-Cal al cuidado controlado, o si tenía un proveedor que estaba en la red pero ahora está fuera de la red, es posible que pueda conservar a su proveedor incluso

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

si no está en la red de Health Plan. Esto se llama continuidad del cuidado.

Si necesita recibir cuidado de un proveedor que está fuera de la red, llame a Health Plan para solicitar la continuidad de cuidado. Es posible que pueda obtener continuidad de cuidado por hasta 12 meses o más si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- Tenía una relación ya establecida con el proveedor fuera de la red antes de inscribirse en Health Plan.
- Acudió al proveedor fuera de la red para una visita (no de emergencia) al menos una vez durante los 12 meses anteriores a la inscripción en Health Plan.
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con Health Plan y acepta los requisitos del contrato y el pago de los servicios de Health Plan.
- El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales de Health Plan.
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa Medi-Cal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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

Si sus proveedores no se unen a la red de Health Plan hacia el final de los 12 meses, no están de acuerdo con las tarifas de pago de Health Plan o no cumplen con los requisitos de calidad del cuidado, usted deberá cambiar de proveedor a uno de la red de Health Plan. Para analizar sus opciones, llame a Servio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Health Plan no está obligado a brindar continuidad de cuidado con un proveedor fuera de la red para ciertos servicios secundarios (de apoyo), como radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Recibirá estos servicios de un proveedor de la red de Health Plan.

Para obtener más información sobre la continuidad de cuidado y saber si reúne los requisitos, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Finalización de los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red

Como miembro de Health Plan, obtendrá servicios cubiertos de los proveedores de la red de Health Plan. Si está recibiendo tratamiento por ciertas afecciones de salud en el momento en que se inscribe en el Health Plan, o en el momento en que su proveedor deja la red del Health Plan, es posible que de todos modos pueda recibir servicios de Medi-Cal de un proveedor fuera de la red.

Es posible que pueda continuar el cuidado con un proveedor fuera de la red durante un período de tiempo específico si necesita servicios cubiertos para las siguientes afecciones de salud:

Afección	**Período**
Afecciones agudas (problema médico que necesita cuidado rápido).	Mientras dure la afección aguda.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Afecciones físicas y del comportamiento crónicas graves (problema de cuidado médico grave que ha tenido durante mucho tiempo).	Hasta por 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o la fecha de finalización del contrato del proveedor con Health Plan.
Cuidado prenatal y posparto (después del nacimiento).	Durante el embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo.
Servicios de salud mental materna.	Hasta por 12 meses desde el diagnóstico o desde el final del embarazo, lo que ocurra más tarde.
Cuidado de un recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses.	Hasta por 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o la fecha de finalización del contrato del proveedor con Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Enfermedad terminal (problema médico potencialmente mortal).	Mientras dure la enfermedad. De todos modos, puede recibir servicios durante más de 12 meses a partir de la fecha en que se inscribió en Health Plan o a partir del momento en que el proveedor deja de trabajar con Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Realización de una cirugía u otro procedimiento médico por parte de un proveedor fuera de la red, siempre que esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por Health Plan como parte de un tratamiento documentado que sea recomendado y documentado por el proveedor.	La cirugía u otro procedimiento médico debe realizarse dentro de los 180 días posteriores a la fecha de terminación del contrato del proveedor o 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de su inscripción en Health Plan.

Para obtener información sobre otras afecciones que podrían reunir los requisitos, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Si un proveedor fuera de la red no está dispuesto a seguir brindando servicios o no acepta los requisitos del contrato, el pago u otros términos de Health Plan para brindar cuidado, usted no podrá continuar recibiendo cuidado de ese proveedor. Es posible que pueda seguir recibiendo servicios de otro proveedor de la red del Health Plan.

Si necesita ayuda para elegir un proveedor contratado a fin de continuar con su cuidado o si tiene preguntas o problemas para obtener servicios cubiertos de un proveedor que ya no está en la red de Health Plan, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Health Plan no está obligado a brindar continuidad de cuidado para los servicios que Medi-Cal no cubre o que no están cubiertos por el contrato de Health Plan con el Departamento de Servicios de Cuidado Médico (DHCS). Para obtener más información sobre la continuidad de cuidado, los requisitos de cobertura y los servicios disponibles,

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Costos

Costos para los miembros

Health Plan brinda servicios a las personas que reúnen los requisitos para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de Health Plan no tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles.

Si es una persona indígena americana, no tiene que pagar tarifas de inscripción, primas, deducibles, copagos, costos compartidos ni otros cargos similares. El Pan de salud no debe cobrar a ningún miembro indígena americano que obtenga un objeto o servicio directamente de un proveedor del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP) o mediante una remisión a un IHCP ni reducir los pagos adeudados a un IHCP por el monto de cualquier tarifa de inscripción, prima, deducible, copago, costo compartido o cargo similar.

Si está inscrito en el Programa de Iniciativa de Salud para los Niños del Condado (CCHIP) en los condados de Santa Clara, San Francisco o San

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Mateo de California o está inscrito en Medi-Cal para familias, es posible que tenga que pagar una prima de seguro mensual y copagos.

Salvo cuando necesite cuidado de emergencia, cuidado urgente o cuidado confidencial, debe obtener la aprobación previa (autorización previa) de Health Plan antes de visitar a un proveedor fuera de la red de Health Plan. Si no obtiene la aprobación previa (autorización previa) y acude a un proveedor fuera de la red para recibir cuidado que no es de emergencia, urgente o confidencial, es posible que deba pagar el cuidado que recibió de ese proveedor. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, lea el capítulo 4 de este manual: “Beneficios y servicios”. También puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de Health Plan: www.hpsj-mvhp.org.

Para miembros que reciben cuidado a largo plazo y que tienen un costo mensual de residencia

Es posible que deba pagar un costo mensual de residencia (costo compartido) para los servicios decuidado a largo plazo. El monto de su costo mensual de residencia depende de sus ingresos.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cada mes deberá pagar sus propias facturas de cuidado médico, incluidas las facturas del cuidado a largo plazo, hasta que el monto que haya pagado sea igual al costo mensual de residencia. Después de eso, Health Plan cubrirá su cuidado a largo plazo durante ese mes. No recibirá cobertura de Health Plan hasta que haya pagado la totalidad de su costo mensual de residencia.

Cómo se le paga a un proveedor

Health Plan les paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos por cápita
  - Health Plan le paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero mensual por cada miembro de Health Plan. Esto se llama “pago por capitación”. Health Plan y los proveedores determinan juntos el monto del pago.
- Pagos de FFS

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Algunos proveedores brindan cuidado a los miembros de Health Plan y le envían a Health Plan una factura por los servicios prestados. Esto se llama “pago de FFS”. Health Plan y los proveedores determinan juntos el costo de cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo Health Plan paga a los proveedores, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Si recibe una factura de un proveedor de cuidado médico

Los servicios cubiertos son los servicios de cuidado médico que tiene que pagar Health Plan. Si recibe una factura por un servicio cubierto, no la pague. Llame a Servicio al Cliente de inmediato al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). En Health Plan le ayudarán a determinar si la factura es correcta.

Si recibe una factura de una farmacia por un medicamento con receta, suministros o suplementos, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden marcar

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

la opción 7 o llamar al 711. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx: https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Cómo solicitar a Health Plan que le reembolse gastos

Si pagó servicios que ya recibió, es posible que reúna los requisitos para recibir un reembolso (devolución) si cumple con **todas** estas condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que tiene que pagar Health Plan. Health Plan no le hará un reembolso si el servicio no tiene la cobertura del plan.
- Recibió el servicio cubierto mientras era miembro elegible de Health Plan.
- Pide que le devuelvan el dinero dentro del año de la fecha en que obtuvo el servicio cubierto.
- Presenta pruebas de que usted, o alguien en su nombre, pagó el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Obtuvo el servicio cubierto de un proveedor de Medi-Cal inscrito en la red de Health Plan. No es necesario que cumpla esta condición si recibió

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

cuidado de emergencia, servicios de planificación familiar u otro tipo de servicio que pueda recibirse de proveedores fuera de la red sin la aprobación previa (autorización previa) de Medi-Cal.

- Si el servicio cubierto suele requerir aprobación previa (autorización previa), debe presentar prueba del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

Health Plan le enviará una carta llamada Aviso de Acción (NOA) informándole si le dan 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, el Health Plan le devolverá el monto total.

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no en la red de Health Plan y se niega a devolverle el dinero, Health Plan hará el reembolso, pero solo hasta el monto que se pagaría a través del programa de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal. Health Plan le devolverá el monto total de desembolso si recibió servicios de emergencia,

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

servicios de planificación familiar u otro servicio que pueda recibirse de proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa) de Medi-Cal. Si no cumple alguna de estas condiciones, Health Plan no hará el reembolso.

Health Plan no le hará reembolsos en los siguientes casos:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios estéticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por Health Plan.
- Debe el costo mensual de residencia de Medi-Cal.
- Acudió a un doctor que no trabaja con Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería que lo atendieran de todas formas y que usted pagaría el servicio.
- Tiene copagos por medicamentos con receta cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 en Health Plan. Lleve siempre consigo la tarjeta de identificación de Health Plan, la tarjeta de identificación para beneficios (BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguro de salud. Nunca permita que otra persona use su tarjeta BIC o su tarjeta de identificación de Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Los nuevos miembros que solo tengan cobertura de Medi-Cal deben elegir un proveedor primario (PCP) de la red de Health Plan. Los nuevos miembros que tengan tanto Medi-Cal como otra cobertura médica integral no tienen que elegir un PCP.

La red de Health Plan es un grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con el Health Plan. Si solo tiene cobertura de Medi-Cal, debe elegir un PCP en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que se convirtió en miembro de Health Plan. Si no elige un PCP, Health Plan lo hará por usted.

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

Si tiene un doctor que quiere conservar o quiere encontrar un nuevo PCP, consulte el Directorio de Proveedores para obtener una lista de todos los PCP y otros proveedores de la red de Health Plan. En el Directorio de Proveedores también se incluye información adicional para ayudarlo a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de Proveedores, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). También

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de Health Plan: www.hpsj-mvhp.org.

Si no puede obtener el cuidado que necesita de un proveedor participante en la red de Health Plan, su PCP o especialista de la red de Health Plandebe solicitar la aprobación de Health Plan para enviarlo a un proveedor fuera de la red. Esto se llama “remisión”. No necesita una remisión para consultar con un proveedor fuera de la red y obtener los servicios de cuidado confidencial que se enumeran 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.

El programa Medi-Cal Rx administra la cobertura de medicamentoscon receta para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4 de este manual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Proveedor primario

Su proveedor primario (PCP) es el proveedor autorizado al que acude para la mayor parte de su cuidado médico. Su PCP también le ayuda a obtener otros tipos de cuidado que necesita. Debe elegir un PCP dentro de los 30 días posteriores a su inscripción en Health Plan. Según su edad y sexo, puede elegir un médico general, un obstetra/ginecólogo, un doctor de familia, un internista o un pediatra como su PCP.

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 médico integral, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir un proveedor del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP), un centro de salud aprobado por el gobierno federal (FQHC) o una clínica rural de salud

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

(RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, podría elegir un PCP para usted y los demás miembros de su familia que sean miembros de Health Plan, siempre que el PCP esté disponible.

Nota: Las personas indígenas americanas pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de Health Plan.

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

El PCP hará lo siguiente:

- Informarse sobre sus antecedentes y necesidades médicas.
- Mantener actualizadas sus historias clínicas.
- Brindarle el cuidado médico preventivo y de rutina que necesite.
- Remitirlo a un especialista si fuera necesario.
- Hacer los arreglos necesarios para que reciba el cuidado hospitalario que necesite.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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

Puede encontrar el Directorio de Proveedores del Health Plan en www.hpsj-mvhp.org. O bien, puede solicitar que le envíen un Directorio de Proveedores por correo postal llamando al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Además, puede llamar para verificar si el PCP al que quiere acudir acepta nuevos pacientes.

Elección de doctores y otros proveedores

Usted es la persona más indicada para elegir al PCP porque es quien mejor conoce 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 a un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores del Health Plan y que acepte nuevos pacientes.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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: 711), o visite www.hpsj-mvhp.org.

Health Plan puede cambiar su PCP si el PCP no acepta nuevos pacientes, ha abandonado la red del Health Plan, no brinda cuidado a pacientes de su edad o si hay inquietudes sin resolver sobre la calidad de los servicios del PCP. Health Plan o su PCP también podrían pedirle que cambie de PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con él, o si falta o llega tarde a las citas. Si Health Plan necesita cambiar su PCP, se lo informarán por escrito.

Si cambia de PCP, recibirá por correo postal una carta y una nueva tarjeta de identificación de miembro de Health Plan. 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:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- ¿Atiende a niños?
- ¿Trabaja en una clínica que me gusta?
- ¿Su consultorio queda cerca de mi casa, de mi trabajo o de la escuela de mis hijos?
- ¿Su consultorio queda cerca de donde vivo y es fácil llegar hasta ahí?
- ¿El personal y los doctores hablan mi idioma?
- ¿Trabaja con un hospital que me gusta?
- ¿Proporciona los servicios que necesito?
- ¿Me convienen las horas de oficina del consultorio?
- ¿Trabaja con los especialistas que me brindan cuidado?

Cita médica inicial

Health Plan recomienda que, como nuevo miembro, visite a su nuevo PCP en un plazo de 120 días para su primera cita de salud, también conocida como cita médica inicial (IHA). El propósito de la primera cita médica es ayudar a su PCP a conocer sus antecedentes y necesidades de cuidado médico. El PCP podría hacerle algunas preguntas sobre sus antecedentes médicos o pedirle que complete un

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

cuestionario. También le informará sobre el asesoramiento y las clases de educación sobre la salud que pueden ayudarlo.

Cuando llame para programar la primera cita, dígale a la persona que lo atienda que es miembro de Health Plan. Proporcione su número de identificación de Health Plan.

Lleve su tarjeta de identificación para beneficios (BIC) de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de Health Plan 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 del PCP si va a llegar tarde o no puede asistir a la cita.

Si tiene preguntas sobre su primera cita médica, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Cuidado 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

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

mantenerse saludable y a no enfermarse.
El cuidado preventivo incluye revisiones regulares, pruebas de detección, vacunas, educación sobre la salud y asesoramiento.

Health Plan recomienda que los niños, especialmente, reciban cuidado preventivo y de rutina regular. Los miembros de Health Plan pueden obtener todos los servicios preventivos tempranos recomendados por la Academia Americana de Pediatría y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Entre estas pruebas de detección se incluyen exámenes de la audición y de la vista, que pueden ayudar a garantizar un desarrollo y un aprendizaje saludables. Para obtener una lista de los servicios recomendados por pediatras, lea las pautas de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría en https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

El cuidado de rutina también incluye el cuidado que recibe cuando está enfermo. Health Plan cubre el cuidado de rutina que le brinda el PCP.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

El PCP hará lo siguiente:

- Brindarle la mayor parte del cuidado de rutina necesario, lo que incluye revisiones regulares, vacunas, tratamientos, recetas, pruebas de detección necesarias y asesoramiento médico.
- Mantener actualizados sus registros médicos.
- Remitirlo a especialistas si fuera necesario.
- Indicar la realización de radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita.

Si necesita cuidado de rutina, deberá llamar a su PCP para programar una cita. Recuerde llamar al PCP antes de obtener cuidado médico, a menos que sea una emergencia. Para recibir cuidado 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 no cubre Health Plan, lea el capítulo 4, “Beneficios y servicios”, y el capítulo 5, “Niños y jóvenes sanos”, de este manual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Todos los proveedores de la red de Health Plan pueden utilizar ayudas y servicios para comunicarse con personas con discapacidad. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o usar otro formato. Dígales a su proveedor o a Health Plan lo que necesita.

Red de proveedores

La red de proveedores de Medi-Cal es el grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con el Health Plan para brindar servicios cubiertos por Medi-Cal a los miembros de Medi-Cal.

Health Plan es un plan de cuidado médico controlado. Debe obtener la mayoría de los servicios cubiertos de nuestros proveedores de la red a través del Health Plan. Puede acudir a un proveedor fuera de la red sin remisión o aprobación previa para recibir cuidado de emergencia o servicios de planificación familiar. También puede acudir a un proveedor fuera de la red para recibir cuidado urgente fuera del área cuando se encuentre en un

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

área donde no brindemos servicios. Debe tener una remisión o una aprobación previa para todos los demás servicios fuera de la red; de lo contrario, no se cubrirán.

Nota: Las personas indígenas americanas pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red del Health Plan.

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: 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, lea la sección “Objeción moral” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral a brindarle servicios de cuidado médico cubierto, puede ayudarlo a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. En Health Plan también pueden ayudarle a encontrar un proveedor que le preste el servicio.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Proveedores dentro de la red

Deberá acudir a proveedores de la red de Health Plan para atender la mayoría de sus necesidades médicas. Recibirá cuidado preventivo y de rutina de proveedores de la red. También debe acudir a los especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Health Plan.

Para obtener un Directorio de Proveedores dentro de la red, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). También puede encontrar el Directorio de Proveedores en línea, en www.hpsj-mvhp.org.
Para recibir una copia de la Lista de Medicamentos con Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273), opción 7, o llame al 711. O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Health Plan antes de visitar a un proveedor fuera de la red, excepto en los siguientes casos:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Si necesita cuidado de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o el hospital más cercanos.
- Si se encuentra fuera del área de servicio de Health Plan y necesita cuidado urgente, diríjase a cualquier centro de cuidado urgente.
- Si necesita servicios de planificación familiar, acuda a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa).

Si no se encuentra en uno de los casos antes enumerados y no obtiene una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir cuidado de un proveedor fuera de la red, es posible que deba pagar el cuidado que recibió de proveedores fuera de la red.

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

Los proveedores fuera de la red son proveedores que no tienen un acuerdo para trabajar con Health Plan. A excepción del cuidado de emergencia y el cuidado preaprobado por Health Plan, es posible que usted deba pagar cualquier cuidado que reciba

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

de proveedores fuera de la red dentro de su área de servicio.

Si necesita servicios de cuidado médico médicamente necesarios que no están disponibles en la red, es posible que pueda obtenerlos gratis de un proveedor fuera de la red. Health Plan puede aprobar una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o están ubicados muy lejos de su hogar. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de Health Plansegún el lugar donde vive, visite www.hpsj-mvhp.org. Si le damos una remisión a un proveedor fuera de la red, nosotros pagaremos su cuidado.

Para recibir cuidado urgente dentro del área de servicio de Health Plan, debe acudir a un proveedor de cuidado urgente de la red de Health Plan. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para recibir cuidado urgente de un proveedor dentro de la red. Sí necesita obtener una aprobación previa (autorización previa) para recibir cuidado urgente de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si recibe cuidado urgente de un proveedor fuera de la red en el área de servicio de Health Plan, es posible que tenga que pagar ese cuidado. Puede leer más sobre los servicios de cuidado de emergencia, cuidado urgente y cuidado confidencial en este capítulo.

Nota: Si es una persona indígena americana, puede recibir cuidado de un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin necesidad de una remisión. Un IHCP fuera de la red también puede remitir a miembros indígenas americanos a un proveedor dentro de la red sin requerir primero la remisión de un PCP de la red.

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

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Health Plan 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: 711). El área de servicio de Health Plan incluye los condados de

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Alpine, El Dorado, San Joaquin y Stanislaus.

Para recibir cuidado de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o el hospital más cercanos. Health Plan cubre el cuidado de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o a México y necesita cuidado de emergencia con hospitalización, Health Plan lo cubrirá. Si viaja al extranjero fuera de Canadá o México y necesita cuidado de emergencia, cuidado urgente o cualquier servicio de cuidado médico, Health Plan **no** lo cubrirá.

Si pagó el cuidado de emergencia con hospitalización en Canadá o México, puede solicitarle a Health Plan que le reembolse el gasto. Health Plan revisará su solicitud. Para obtener más información sobre cómo recibir un reembolso, lea el capítulo 2. “Acerca del plan de salud”, en este manual.

Si se encuentra en otro estado o en un territorio de los Estados Unidos, como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes, el cuidado de emergencia tiene cobertura. No todos los hospitales y doctores aceptan Medicaid

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

(Medi-Cal es el nombre de Medicaid solo en California). Si necesita cuidado de emergencia fuera de California, dígales lo antes posible al doctor de la sala de emergencia o al personal del hospital que tiene Medi-Cal y que es miembro de Health Plan.

Pida en el hospital que hagan copias de su tarjeta de identificación de Health Plan. Dígales al personal del hospital y al doctor que le facturen a Health Plan. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro estado, llame a Health Plan de inmediato. Trabajaremos con el hospital o el doctor para que Health Plan pague 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 1-800-977-2273.

Nota: Las personas indígenas americanas 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: 711). Si la oficina está cerrada y necesita ayuda de un representante del Health Plan,

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

llame al 1-800-655-8294 (TTY: 711).

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

Cómo funciona el cuidado controlado

Health Plan es un plan de cuidado médico controlado. Health Plan brinda cuidado a miembros que viven en los condados de Alpine, El Dorado, San Joaquin o Stanislaus. En el cuidado controlado, su PCP, especialistas, clínica, hospital y otros proveedores trabajan juntos para brindarle servicios.

Health Plan tiene contratos con grupos médicos para brindar cuidado a sus miembros. Un grupo médico está formado por doctores que son PCP y especialistas. El grupo médico trabaja con otros proveedores, como laboratorios y proveedores de equipo médico duradero. El grupo médico también está conectado con un hospital. Consulte su tarjeta

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

de identificación de Health Plan para conocer los nombres de su PCP, grupo médico y hospital.

Cuando se inscribe Health Plan, usted elige un PCP o se le asigna uno. El PCP es parte de un grupo médico. El PCP y su grupo médico dirigen el cuidado para atender todas sus necesidades médicas. El PCP puede remitirlo a especialistas o pedir pruebas de laboratorio y radiografías. Si necesita servicios que requieren aprobación previa (autorización previa), Health Plan o su grupo médico revisarán dicha aprobación y decidirán si aprueban el servicio.

En la mayoría de los casos, deberá acudir a especialistas y otros profesionales de la salud que trabajen con el mismo grupo médico que su PCP. Excepto en caso de emergencia, también deberá recibir cuidado hospitalario en el hospital conectado con su grupo médico. Si tiene una emergencia médica, puede recibir cuidado inmediato en cualquier sala de emergencia, hospital o centro de cuidado urgente, incluso si no está conectado con su grupo médico. Para obtener más información, lea las secciones “Cuidado urgente” y “Cuidado de emergencia” en el capítulo 3 de este manual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

A veces, es posible que necesite un servicio que un proveedor del grupo médico no ofrece. En ese caso, el PCP lo remitirá a un proveedor que esté en otro grupo médico o fuera de la red. Su PCP solicitará la aprobación previa (autorización previa) para que usted consulte a este proveedor.

En la mayoría de los casos, debe tener una autorización previa de su PCP, del grupo médico o de Health Plan antes de poder acudir a un proveedor fuera de la red o a un proveedor que no sea parte de su grupo médico. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para recibir servicios de emergencia, servicios de planificación familiar o servicios de salud mental dentro de la red.

Miembros que tienen tanto Medicare como Medi-Cal

Los miembros que tienen tanto Medicare como Medi-Cal y que están inscritos en Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan Advantage D-SNP (HMO) tienen acceso a los proveedores que forman parte de su cobertura de Medicare, así como a los proveedores incluidos en la cobertura del plan de Medi-Cal. Los miembros de Health Plan of San

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Joaquin/Mountain Valley Health Plan Advantage D-SNP deben consultar el Manual para miembros y el Directorio de Proveedores de Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan Advantage D-SNP para obtener información sobre los beneficios, servicios y proveedores de Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan Advantage D-SNP. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al 1-888-361-7526 (TTY: 711) o visite www.hpsj-mvhp.org.

Doctores

Deberá elegir un doctor u otro proveedor del Directorio de Proveedores de Health Plan como su PCP. El PCP que elija debe ser un proveedor dentro de la red. Para obtener una copia del Directorio de Proveedores de Health Plan, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). O bien, encuéntrelo www.hpsj-mvhp.org.

Si va a elegir un nuevo PCP, también debe llamar al PCP que quiere para asegurarse de que acepte nuevos pacientes.

Si tenía un doctor antes de ser miembro de Health Plan, y ese doctor no es parte de la red de Health

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Plan, es posible que pueda seguir acudiendo a ese doctor por un tiempo limitado. Esto se llama continuidad de cuidado. Puede leer más sobre la continuidad de cuidado en el capítulo 2, “Acerca del plan de salud”, de este manual. Para obtener más información, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Si necesita un especialista, su PCP lo remitirá a un especialista de la red de Health Plan. Algunos especialistas no requieren una remisión. Para obtener más información sobre las remisiones, lea la sección “Remisiones” más adelante en este capítulo.

Recuerde que, si no elige un PCP, Health Plan elegirá uno por usted, a menos que tenga otra cobertura médica integral además de Medi-Cal. Usted es la persona más indicada para hacer la elección porque es quien mejor conoce sus necesidades de cuidado médico. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, o si tiene otro seguro de cuidado médico, no tiene que elegir un PCP de Health Plan.

Si quiere cambiar de PCP, debe elegir un PCP del Directorio de Proveedores de Health Plan. Asegúrese de que el PCP esté aceptando nuevos

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

pacientes. Para cambiar de PCP, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o el hospital más cercanos.

Si no se trata de una emergencia y necesita recibir cuidado en un hospital, el PCP decidirá a cuál debe ir. Deberá ir a un hospital con el que trabaje su PCP y que esté dentro de la red de proveedores de Health Plan. El Directorio de Proveedores tiene una lista de los hospitales de la red de Health Plan.

Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer de la red de Health Plan para recibir el cuidado cubierto necesario para los servicios de cuidado de rutina y preventivo para la mujer. No necesita una remisión ni autorización del PCP para obtener estos servicios. Si necesita ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería al 1-800-655-8294 (TTY: 711), disponible

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

las 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Para los servicios de planificación familiar, no es necesario que su proveedor esté en la red de proveedores de Health Plan. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él para recibir estos servicios sin una remisión o aprobación previa (autorización previa). Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de proveedores de Health Plan, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Directorio de Proveedores

El Directorio de Proveedores de Health Plan tiene una lista de los proveedores de la red de Health Plan. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Health Plan.

En el Directorio de Proveedores de Health Plan se incluyen hospitales, PCP, especialistas, enfermeros facultativos, enfermeros obstetras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, centros de salud aprobados por el gobierno federal (FQHC), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS), centros de maternidad

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

independientes (FBC), proveedores del Servicio de Salud para Indígenas (IHCP) y clínicas rurales de salud (RHC).

En el Directorio de Proveedores se incluyen los nombres, especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas hablados por los proveedores de la red de Health Plan, así como información sobre si aceptan nuevos pacientes. En el Directorio de Proveedores también se indica si un proveedor ha informado al Plan de salud que ofrece servicios de reafirmación de género. Además, se indica la accesibilidad física al edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras de apoyo.

Para obtener más información sobre la educación, las calificaciones profesionales, la finalización de la residencia, la capacitación y la certificación de la junta médica de un doctor, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Puede encontrar el Directorio de Proveedores en www.hpsj-mvhp.org.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si necesita un Directorio de Proveedores impreso, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 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: 1-800-977-2273), opción 7, o llame al 711.

Acceso oportuno al cuidado médico

Su proveedor dentro de la red debe brindarle acceso oportuno al cuidado según sus necesidades de cuidado médico. Como mínimo, deben ofrecerle una cita en los plazos que se muestran en la siguiente tabla. Health Plan debe autorizar una remisión para recibir cuidado de un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red dentro de estos estándares de acceso oportuno.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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), incluido el cuidado de psiquiatras	15 días laborales
Citas no urgentes (de rutina) con un proveedor de salud mental (que no sea un doctor)	10 días hábiles
Citas para cuidado de seguimiento no urgentes (de rutina) con un proveedor de	10 días hábiles desde la última cita

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Tipo de consulta	Debe poder conseguir una cita en los siguientes plazos:
salud mental (que no sea un doctor)	
Citas no urgentes (de rutina) para servicios secundarios (auxiliares) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras afecciones de salud	15 días laborales

Otros estándares de tiempo de espera	Debería poder comunicarse en los siguientes plazos:
Tiempo de espera de llamadas telefónicas a Servicio al Cliente durante las horas de oficina normales	10 minutos

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Tiempo de espera de llamadas telefónicas para la Línea de Asesoramiento de Enfermería	30 minutos (hasta la conexión con un enfermero)

En algunos casos, esperar más para una cita no es un problema. Su proveedor podría darle un tiempo de espera mayor si no es perjudicial para su salud. En sus registros médicos debe figurar que una espera mayor no es perjudicial para su salud. Puede optar por esperar a una cita posterior o llamar a Health Plan para acudir a otro proveedor de su elección. Su proveedor y Health Plan respetarán su deseo.

Es posible que el doctor le recomiende un cronograma específico de servicios preventivos, cuidado de seguimiento para afecciones en curso o remisiones fijas a especialistas, según sus necesidades.

Díganos si necesita servicios de interpretación, incluido el lenguaje de señas, cuando llame a Health Plan o cuando obtenga servicios cubiertos. Los servicios de interpretación están disponibles sin costo. Desaconsejamos encarecidamente el uso de menores o familiares como intérpretes. Para obtener

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

más información sobre los servicios de interpretación que ofrecemos, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Si necesita servicios de interpretación (incluido el lenguaje de señas) en una farmacia de Medi-Cal Rx, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711 de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m.

Tiempo y distancia de traslado para el cuidado

Health Plan 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 lejos de donde vive. Los estándares de tiempo y distancia de traslado varían según el condado donde viva.

Si Health Plan no puede brindarle cuidado dentro de estos estándares de tiempo o distancia de traslado, el Departamento de Servicios de Cuidado Médico (DHCS) puede permitir un estándar diferente, llamado “estándar de acceso alternativo”.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Para conocer los estándares de tiempo o distancia de Health Plan según el lugar donde vive, visite www.hpsj-mvhp.org o llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Se considera que se encuentra lejos si no puede llegar a un proveedor dentro de los estándares de tiempo y distancia de traslado de Health Plan para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que Health Plan pueda aplicar a su código postal.

Si necesita cuidado de un proveedor ubicado lejos de donde vive, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Pueden ayudarlo a encontrar cuidado de un proveedor ubicado más cerca de usted. Si Health Plan no puede encontrar un proveedor más cercano que le brinde cuidado, usted puede solicitarle a Health Plan que coordine el transporte para acudir al proveedor, incluso si se encuentra lejos de donde usted vive.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si necesita ayuda relacionada con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273), opción 7, o llame al 711.

Citas

Haga lo siguiente cuando necesite cuidado médico:

- Llame al PCP.
- Tenga su número de identificación de Health Plan a mano durante la llamada.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su tarjeta de identificación para beneficios (BIC) de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de Health Plan a la cita.
- Solicite transporte hacia su cita, si es necesario.
- Solicite la asistencia lingüística o los servicios de interpretación necesarios antes de su cita para tener los servicios en el momento de la visita.
- Llegue a tiempo a la cita, unos minutos antes para registrarse, completar formularios y responder preguntas que su PCP pueda tener.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- 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.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o el hospital más cercanos. Si necesita ayuda para decidir con qué urgencia necesita recibir cuidado y su PCP no está disponible para hablar con usted, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería al 1-800-655-8294 (TTY: 711).

Llegar a la cita

Si no tiene forma de ir y volver de sus citas para recibir los servicios cubiertos, Health Plan puede ayudarlo a organizar el transporte. Dependiendo de su situación, puede reunir los requisitos para transporte médico o transporte no médico. Estos servicios de traslado no son para emergencias y pueden estar disponibles gratis.

Si tiene una emergencia, llame al **911**. Hay traslados disponibles para servicios y citas que no estén relacionados con el cuidado de emergencia.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Para obtener más información, lea la sección “Beneficios de traslado para situaciones que no son de emergencia” en el capítulo 4 de este manual.

Cancelaciones y reprogramaciones

Si no puede asistir a una cita, llame al consultorio del proveedor de inmediato. La mayoría de los proveedores exigen que las cancelaciones se realicen con 24 horas (1 día hábil) de anticipación. Si falta a las citas de forma repetida, es posible que el proveedor deje de brindarle cuidado, y usted tendrá que encontrar un nuevo proveedor.

Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos, a menos que sea responsable de un costo mensual de residencia por el cuidado a largo plazo. Para obtener más información, lea la sección “Para miembros que reciben cuidado a largo plazo y que tienen un costo mensual de residencia” en el capítulo 2 de este manual. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura del proveedor. Debe mostrar la tarjeta de

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

identificación de Health Plan y su tarjeta BIC de Medi-Cal cuando reciba servicios de cuidado médico o medicamentos con receta para que el proveedor sepa a quién facturarle. Un proveedor puede proporcionarle una *Explicación de Beneficios* (*EOB*) o un estado de cuenta. La *Explicación de Beneficios* y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Si recibe una factura por medicamentos con receta, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273), opción 7, o llame al 711. O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Informe a Health Plan el monto que le están cobrando, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Health Plan le ayudará a determinar si la factura fue por un servicio cubierto o no. No necesita pagar a los proveedores ningún monto adeudado por Health Plan por ningún servicio cubierto. Si recibe cuidado de un proveedor fuera de la red y no obtuvo la aprobación previa (autorización previa) de Health Plan, es posible que deba pagar el cuidado que recibió.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Health Plan antes de visitar a un proveedor fuera de la red, excepto en los siguientes casos:

- Necesita cuidado de emergencia. En ese caso, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o el hospital más cercanos.
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas de infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa).
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso puede acudir a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa (autorización previa).

Si necesita recibir cuidado médicamente necesario de un proveedor fuera de la red porque no está disponible en la red de Health Plan, no tendrá que pagar, siempre y cuando el cuidado sea un servicio cubierto por Medi-Cal y usted haya obtenido una aprobación previa (autorización previa) de Health Plan para ello. Para obtener más información sobre

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

los servicios de cuidado de emergencia, cuidado urgente y cuidado confidencial, consulte los títulos correspondientes de este capítulo.

Si recibe una factura o le piden que pague un copago que cree que no tiene que pagar, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamo al Health Plan. Deberá informar al Health Plan por escrito sobre el artículo o servicio que tuvo que pagar. En el Health Plan leerán su reclamo y decidirán si usted puede recibir un reembolso.

Si tiene preguntas, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Si obtiene servicios del sistema de Asuntos de Veteranos o servicios fuera de California que no están cubiertos o autorizados, usted podría ser responsable de pagarlos.

Health Plan no le reembolsará el dinero en los siguientes casos:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios estéticos.
- Debe el costo mensual de residencia de Medi-Cal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Acudió a un doctor que no trabaja con Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería que lo atendieran de todas formas y que usted pagaría el servicio.
- Solicita que se le reembolsen los copagos de la Parte D de Medicare por medicamentos con receta cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.

Remisiones

Si necesita un especialista para su cuidado, el PCP u otro especialista le darán una remisión a uno. Un especialista es un proveedor que se enfoca en un tipo de servicio de cuidado médico. El doctor que lo remita trabajará con usted para elegir un especialista. Para asegurarse de que pueda acudir a un especialista de manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los miembros obtengan citas. Estos plazos figuran en “Acceso oportuno al cuidado médico” más arriba en este capítulo. El personal del consultorio de su PCP puede ayudarlo a programar una cita con un especialista.

Otros servicios que podrían requerir una remisión

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías y análisis de laboratorio.

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

Si tiene un problema de salud que necesite cuidado médico especial durante mucho tiempo, es posible que necesite una remisión fija. Tener una remisión fija significa que puede acudir al mismo especialista varias veces sin necesidad de obtener una remisión cada vez.

Si tiene algún problema para obtener una remisión fija o quiere una copia de la política de remisiones de Health Plan, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

No necesita una remisión para lo siguiente:

- Visitas al PCP.
- Visitas al obstetra/ginecólogo.
- Visitas de cuidado urgente o de emergencia.
- Servicios confidenciales para adultos, como cuidado por agresión sexual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina del 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 (puede requerirse una remisión cuando se obtienen en un FQHC, una RHC o un IHCP fuera de la red).
- Evaluación inicial de salud mental.
- Servicios sin consentimiento para menores (menores de 18 años).
- Vacunas proporcionadas por el Departamento Local de Salud del condado.
- Visitas de podología.

Los menores también pueden recibir ciertos tratamientos o asesoramiento ambulatorio de salud mental y tratamientos y servicios para trastornos por consumo de sustancias (SUD) sin el consentimiento de sus padres o tutores. Para obtener más información, lea la sección “Servicios sin

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

consentimiento para menores” más adelante en este capítulo y “Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias” en el capítulo 4 de este manual.

Remisiones en virtud de la Ley de Equidad para la Atención del Cáncer de California

El tratamiento eficaz de los cánceres complejos depende de muchos factores. Entre ellos se incluye recibir un diagnóstico correcto y tratamiento oportuno de parte de expertos en cáncer. Si le diagnostican un cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad para la Atención del Cáncer de California le permite pedir a su doctor una remisión para que reciba tratamiento contra el cáncer de un centro oncológico designado por el Instituto Nacional del Cáncer (INC) dentro de la red, de un centro afiliado al Programa Comunitario de Investigación Oncológica del INC (NCORP) o de un centro oncológico académico calificado.

Si Health Plan no cuenta con uncentro oncológico designado por el INCdentro de la red, Health Plan lo dejará pedir una remisión para que reciba tratamiento

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

contra el cáncer de un centro fuera de la red en California, si el centro en cuestión y Health Plan acuerdan el pago, a menos que usted elija otro proveedor de tratamiento del cáncer.

Si le diagnosticaron cáncer, comuníquese con Health Plan para averiguar si cumple los requisitos para recibir los servicios de uno de estos centros oncológicos.

¿Está listo para dejar de fumar? Para informarse sobre los servicios en inglés, llame al 1-800-300-8086. Si habla español, llame al 1-800-600-8191.

Para obtener más información, visite www.kickitca.org.

Aprobación previa (autorización previa)

En el caso de algunos tipos de cuidado, el PCP o el especialista tendrá que pedirle permiso a Health Plan antes de atenderlo. Esto se llama “solicitar una aprobación previa o una autorización previa”. Significa que Health Plan debe asegurarse de que el cuidado sea médicamente necesario (que usted lo necesite).

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. En el caso de los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen el cuidado médicamente necesario para solucionar o ayudar a mejorar una enfermedad o afección física o mental.

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

- Hospitalización, si no es por una emergencia.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios que se prestan fuera del área de servicio de Health Plan, si no es por una emergencia o cuidado urgente.
- Cirugía ambulatoria.
- Cuidados a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (incluidos los centros de cuidados subagudos para adultos y niños contratados por la Unidad de Cuidados Subagudos del Departamento de Servicios de Cuidado Médico) o en centros de cuidados intermedios (incluidos los centros de cuidado intermedio para personas con discapacidades del desarrollo [ICF/DD], los centros de habilitación para personas con discapacidades del desarrollo [ICF/DD-H] y los centros de enfermería para personas con discapacidades del desarrollo [ICF/DD-N]).
- Tratamientos especializados, imágenes, pruebas y procedimientos.
- Servicios de transporte médico cuando no se trata de una emergencia.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren una aprobación previa (autorización previa).

Health Plan tiene un plazo de cinco días laborales desde el momento en que recibe la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o denegar) las solicitudes de autorización previa. Cuando un proveedor presenta una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y Health Plan considera que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida o su salud, o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionalidad máxima, Health Plan tomará una decisión sobre la aprobación previa (autorización previa) en un plazo máximo de 72 horas. Esto significa que, después de recibir la solicitud de aprobación previa (autorización previa), Health Plan le dará aviso tan pronto como su condición de salud lo requiera y no más tarde de 72 horas o cinco días, dependiendo de su condición. El personal clínico o médico, como doctores, enfermeros y farmacéuticos, revisa las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Health Plan no influye de ninguna manera en la decisión de los revisores de negar o aprobar la cobertura o los servicios. Si el Health Plan no aprueba la solicitud, le enviará una carta de Aviso de Acción (NOA). En el NOA se le explicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

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

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

Si tiene preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre el cuidado que, según su proveedor, usted necesita o sobre un diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, podría querer una segunda opinión para asegurarse de que un diagnóstico es correcto o porque no está seguro de necesitar un tratamiento o cirugía indicados, o porque ha intentado seguir un plan de tratamiento que no funcionó. Health Plan pagará una segunda opinión si la solicitan usted o su proveedor dentro de la red, y si usted la obtiene de un proveedor dentro de la red. No necesita una aprobación previa (autorización previa) del Health Plan para obtener una segunda opinión de un proveedor dentro de la red. Si quiere escuchar una segunda opinión, lo remitiremos a un proveedor calificado dentro de la red que pueda brindársela.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Para solicitar una segunda opinión y obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Su proveedor dentro de la red también puede ayudarlo a obtener una remisión para una segunda opinión si así lo quiere.

Si no hay ningún proveedor en la red del Health Plan que pueda brindarle una segunda opinión, el Health Plan pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Health Plan le informará en un plazo de cinco días hábiles si se aprueba el proveedor que usted eligió para una segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o existe una amenaza inmediata y grave para su salud, como perder
la vida, una extremidad, una parte importante del cuerpo o una función corporal, el Health Plan le informará la decisión por escrito en un plazo de 72 horas.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si el Health Plan rechaza su solicitud de una segunda opinión, puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre las quejas formales, lea la sección “Quejas formales” en el capítulo 6 de este manual.

Cuidado confidencial

Servicios sin consentimiento para menores

Si tiene menos de 18 años, no necesita el permiso de su padre, madre o tutor para obtener algunos servicios de cuidado médico. Además, puede recibirlos de manera confidencial, es decir, no le informarán a sus padres o tutor (ni se los contactará) si usted recibe estos servicios, a menos que nos dé un permiso por escrito. Estos se denominan “servicios sin consentimiento para menores”.

Puede recibir los siguientes servicios a cualquier edad sin necesidad de obtener el permiso de los padres o el tutor:

- Servicios por agresión sexual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios por embarazo y relacionados con el embarazo, incluidos los servicios de aborto.
- Servicios de planificación familiar, como anticoncepción (es decir, control de la natalidad).

Si tiene **12 años o más**, además de los servicios mencionados anteriormente, también puede recibir los siguientes servicios sin necesidad de obtener el permiso de los padres o el tutor:

- Tratamiento o asesoramiento de salud mental ambulatorios. Esto depende de su madurez y habilidad para involucrarse en su propio cuidado médico, según lo determine un profesional.
- Diagnóstico y tratamiento de enfermedades infecciosas o contagiosas, como VIH y sida.
- Prevención, pruebas, diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual, como sífilis, gonorrea, clamidia y herpes simple.
- Servicios por violencia de la pareja.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (abuso de drogas y alcohol). Incluye detección, evaluación, intervención y servicios de remisión.

Puede obtener servicios sin consentimiento para menores de cualquier proveedor o clínica de Medi-Cal. No es necesario que los proveedores estén en la red de Health Plan. No necesita remisión del proveedor primario ni una aprobación previa (autorización previa).

Si recibe servicios de un proveedor fuera de la red, pero **no** están relacionados con el cuidado confidencial, es posible que no tengan cobertura.

Para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de Health Plan que le brinde servicios sin consentimiento para menores, o para solicitar un traslado para acudir al proveedor, llame a Servicio al Cliente de Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Para saber más sobre los servicios de anticoncepción, lea la sección “Servicios preventivos y de bienestar, y manejo de enfermedades crónicas” en el capítulo 4 de este manual.

Health Plan no cubre los servicios sin consentimiento para menores que sean servicios de salud mental especializados ni la mayoría de los servicios para trastornos por consumo de sustancias. El condado en el que vive cubre estos servicios. Para saber más, incluido cómo acceder a estos servicios, lea las secciones “Servicios especializados de salud mental” y “Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias” en el capítulo 4 de este manual. Para obtener más información, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Para consultar una lista de todos los números de teléfono gratis de todos los condados que ofrecen servicios especializados de salud mental, visite http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Para consultar una lista de los números de teléfono gratis de todos los condados que ofrecen servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, visite https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Los menores de edad pueden hablar con un representante en privado sobre sus inquietudes de salud llamando a la Línea de Asesoramiento de Enfermería al 1-800-655-8294 (TTY: 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

También puede solicitar información privada sobre sus servicios médicos en cierta forma o formato, si está disponible. Pueden enviársela a otra ubicación. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones privadas sobre los servicios confidenciales, lea la sección “Aviso de prácticas de privacidad” en el capítulo 7 de este manual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios de cuidado confidencial para adultos

Si es mayor de 18 años, no es necesario que acuda al PCP para recibir ciertos tipos de cuidado confidencial o privado. Puede elegir cualquier médico o clínica para recibir estos tipos de cuidado:

- Planificación familiar y control de la natalidad. Para los adultos mayores de 21 años, estos servicios incluyen la esterilización.
- Pruebas de embarazo, asesoramiento y otros servicios relacionados con el 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.

No es necesario que el doctor o la clínica formen parte de la red de Health Plan para brindar cuidado confidencial. Puede optar por acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal para recibir estos servicios sin una remisión o aprobación previa (autorización previa) de Health Plan. Si recibió cuidado que no figura aquí como cuidado confidencial de un

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

proveedor fuera de la red, es posible que deba pagarlo.

Si necesita ayuda para encontrar un doctor o una clínica para recibir estos servicios, o ayuda para acceder a estos servicios (incluido el transporte), llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). O bien, llame a la Línea de Asesoramiento de Enfermería al 1-800-655-8294 (TTY: 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Health Plan no brindará información sobre sus servicios de cuidado confidencial al titular de la póliza o al suscriptor principal de Health Plan ni a ninguna persona inscrita en Health Plan sin su permiso por escrito. Puede obtener información privada sobre sus servicios médicos en una determinada forma o formato, si está disponible, y solicitar que se la envíen a otra ubicación. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales sobre los servicios confidenciales, lea la sección “Aviso de prácticas de privacidad” en el capítulo 7 de este manual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a algunos servicios cubiertos. Tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo con ellos por motivos morales. Sin embargo, estos servicios de todos modos están disponibles a través de otro proveedor. Si su proveedor tiene una objeción moral, lo ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que usted necesita. Health Plan también puede ayudarlo a encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y proveedores no brindan uno o más de estos servicios, aunque tengan la cobertura de Medi-Cal:

- 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.

Para asegurarse de elegir un proveedor que pueda

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

brindarle el cuidado que usted y su familia necesitan, llame al doctor, el grupo médico, la asociación de práctica independiente o la clínica que desee. Pregunte si el proveedor puede brindarle los servicios que necesita y si está dispuesto a brindárselos. O bien, llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Estos servicios están disponibles para usted. Health Plan se asegurará de que usted y los miembros de su familia puedan acudir a proveedores (doctores, hospitales y clínicas) que les brinden el cuidado que necesitan. Si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Cuidado urgente

El cuidado urgente **no** es para una emergencia ni para una enfermedad potencialmente mortal. Es para los servicios que necesite para prevenir daños graves a su salud debido a una enfermedad, lesión o complicación repentinas de una afección que ya padezca. La mayoría de las citas de cuidado urgente no necesitan una aprobación previa (autorización

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

previa). Si solicita una cita de cuidado urgente, la obtendrá en un plazo de 48 horas. Si los servicios de cuidado urgente que necesita requieren una aprobación previa (autorización previa), obtendrá una cita en un plazo de 96 horas a partir de la solicitud.

Para recibir cuidado urgente, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). O bien, puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería al 1-800-655-8294 (TTY: 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para conocer el nivel de cuidado más adecuado para usted.

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

Podría necesitar cuidado urgente por los siguientes motivos:

- Resfriado.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Dolor de oído.
- Esguince muscular.
- Servicios de maternidad.

Cuando se encuentre dentro del área de servicio de Health Plan y necesite cuidado urgente, deberá obtener los servicios de cuidado urgente de un proveedor dentro de la red. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para recibir cuidado urgente de proveedores dentro de la red en el área de servicio de Health Plan. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de cuidado urgente dentro de la red, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711) o visite www.hpsj-mvhp.org.

Si se encuentra fuera del área de servicio de Health Plan, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita una aprobación previa (autorización previa) para recibir cuidado urgente. Vaya al centro de cuidado urgente más cercano.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Medi-Cal no cubre servicios de cuidado urgente fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita cuidado urgente, nosotros no lo cubriremos.

Si necesita cuidado urgente de salud mental o servicios para trastornos por consumo de sustancias, llame al programa de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias de su condado, o bien, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Llame al programa de salud mental o para trastornos por consumo de sustancias de su condado o al plan de salud del comportamiento de Health Plan en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para encontrar todos los números de teléfono gratis del condado en línea, visite http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Si recibe medicamentos como parte de su visita de cuidado urgente cubierta mientras se encuentra en la instalación, Health Plan los cubrirá como parte de su visita cubierta. Si el proveedor de cuidado urgente le da una receta que luego debe llevar a

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si tiene cobertura. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea la sección “Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx” en el capítulo 4 de este manual.

Cuidado de emergencia

Para recibir cuidado de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o el hospital más cercanos. Para recibir cuidado de emergencia, **no** necesita una aprobación previa (autorización previa) de Health Plan.

Dentro de los Estados Unidos (incluidos los territorios como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), usted tiene derecho a acudir a cualquier hospital u otro centro para recibir cuidado de emergencia.

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos, solo está cubierto el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México. El cuidado de emergencia y otros tipos de cuidado en otros países no tienen cobertura.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 de un bebé por nacer) podría estar en grave peligro. Esto incluye el riesgo de sufrir daños graves a sus funciones corporales, órganos o partes del cuerpo. Algunos ejemplos:

- Trabajo de parto activo.
- Fractura de hueso.
- Dolor intenso.
- Dolor en el pecho.
- Dificultad para respirar.
- Quemadura grave.
- Sobredosis de medicamentos.
- Desmayo.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Sangrado intenso.
- Afecciones de emergencia psiquiátrica, como depresión grave o pensamientos suicidas.

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. No es necesario que consulte con su PCP o Health Plan antes de ir a la sala de emergencia. Sin embargo, si no está seguro de que su afección médica sea una emergencia, llame al PCP. También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería al 1-800-655-8294 (TTY: 711), disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Si necesita cuidado de emergencia fuera del área de servicio de Health Plan, vaya a la sala de emergencia más cercana, aunque no esté en la red de Health Plan. Si va a la sala de emergencia, solicíteles que llamen a Health Plan. Usted o el hospital que lo admitió deben llamar a Health Plan dentro de las 24 horas posteriores a haber recibido cuidado de emergencia. Si viaja fuera de los Estados Unidos a un lugar diferente de Canadá o México y necesita cuidado de emergencia, Health Plan **no** lo cubrirá.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si necesita un traslado de emergencia, llame al **911**.

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 Health Plan.

Si usted o alguien que conoce atraviesa una crisis, comuníquese con la Línea de ayuda contra el suicidio y las crisis al **988**. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988** o **hable por chat en línea en 988lifeline.org/chat**. La Línea de ayuda contra el suicidio y las crisis **988** ofrece apoyo gratis y confidencial para cualquier persona que esté teniendo una crisis. Esto incluye a personas que pasan por una angustia emocional y aquellas que necesitan apoyo por una crisis de suicidio, salud mental o uso de sustancias.

Recordatorio: No llame al **911** a menos que crea razonablemente que tiene una emergencia médica. Obtenga cuidado de emergencia solo en caso de emergencia, no para recibir cuidado de rutina ni por una enfermedad menor, como un resfriado o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o el hospital más cercanos.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

La Línea de Asesoramiento de Enfermería de Health Plan ofrece información médica y consejos gratis, las 24 horas al día, todos los días del año. Llame al 1-800-655-8294 (TTY: 711).

Línea de Asesoramiento de Enfermería

La Línea de Asesoramiento de Enfermería de Health Plan puede ofrecerle información médica y consejos gratis, las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-800-655-8294 (TTY: 711) para hacer lo siguiente:

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

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

La Línea de Asesoramiento de Enfermería **no** puede ayudarlo con las citas clínicas ni con el resurtido de medicamentos. Llame al consultorio del proveedor si necesita asistencia con estos temas.

Voluntades anticipadas de cuidado médico

Una voluntad anticipada de cuidado médico o voluntad anticipada es un formulario legal. Usted puede indicar en el formulario el cuidado médico que quiere recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. También puede incluir qué cuidado médico **no** quiere recibir. Puede designar a alguien, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su cuidado médico si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de voluntades anticipadas en farmacias, hospitales, bufetes de abogados y consultorios de doctores. Es posible que deba pagar por 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: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Tiene derecho a que las voluntades anticipadas se incluyan 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 las voluntades anticipadas. Si cambia la ley estatal, Health Plan se lo informará en un plazo de 90 días.

Para obtener más información, puede llamar a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar vidas si se convierte en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede convertirse en 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 obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con el PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, www.organdonor.gov.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

4. Beneficios y servicios

Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud

En este capítulo se explican los beneficios y servicios cubiertos por Health Plan. Los servicios cubiertos son gratis, siempre y cuando sean médicamente necesarios y los brinde un proveedor dentro de la red que trabaje con Health Plan. Debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) de Health Plan si el cuidado se brinda fuera de la red, excepto en el caso de ciertos servicios confidenciales, cuidados de emergencia y cuidados urgentes fuera del área de servicio de Health Plan. Su plan de salud puede cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero para ello debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) a Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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. En el caso de los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen el cuidado médicamente necesario para solucionar 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: 711).

Los miembros menores de 21 años obtienen beneficios y servicios adicionales. Para obtener más información, lea el capítulo 5 de este manual, “Niños y jóvenes sanos”.

Más adelante se indican algunos de los beneficios y servicios médicos básicos que ofrece Health Plan. Los beneficios y servicios con asterisco (*) necesitan aprobación previa (autorización previa).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Acupuntura*.
- Terapias y servicios de salud agudos (tratamiento a corto plazo) en el hogar.
- Inyecciones y pruebas de alergias.
- Servicios de ambulancia debido a una emergencia.
- Servicios de anestesiología.
- Prevención del asma.
- Audiología*.
- Servicios básicos de manejo del cuidado.
- Tratamientos de salud del comportamiento*.
- Pruebas de marcadores biológicos*.
- Rehabilitación cardíaca.
- Servicios quiroprácticos*.
- Quimioterapia y radioterapia.
- Evaluaciones médicas cognitivas.
- Servicios de trabajadores en salud comunitaria (CHW).
- Apoyos comunitarios.
- Servicios de manejo del cuidado (CCM) complejos.
- Servicios dentales: limitados (realizados por un profesional médico o un proveedor primario

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

[PCP] en un consultorio médico).
- Servicios de diálisis y hemodiálisis.
- Servicios de asistentes doula.
- Equipo médico duradero (DME)*.
- Servicios diádicos.
- Visitas a la sala de emergencia.
- Servicios de manejo mejorado del cuidado (ECM).
- Nutrición enteral y parenteral*.
- Servicios de planificación familiar (puede acudir a un proveedor fuera de la red).
- Cuidado de reafirmación de género. Servicios y dispositivos de habilitación*.
- Aparatos de corrección auditiva.
- Cuidado médico en el hogar*.
- Cuidado de hospicio*.
- Vacunas.
- Cuidados médicos y quirúrgicos para pacientes hospitalizados*.
- Centro de cuidados intermedios para personas con discapacidades del desarrollo.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios de laboratorio y radiología*.
- Servicios y terapias de salud en el hogar a largo plazo*.
- Servicios y apoyos a largo plazo.
- Cuidados de maternidad y para recién nacidos.
- Tratamiento de salud mental.
- Terapia ocupacional*.
- Trasplante de órganos y médula ósea*.
- Ortopedia y prótesis*.
- Suministros de ostomía y urología.
- Servicios hospitalarios 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios y dispositivos de rehabilitación*.
- Servicios de enfermería especializada, incluidos los servicios de cuidado subagudo.
- Visitas al especialista.
- Terapia del lenguaje*.
- Servicios médicos en la calle.
- Tratamiento por consumo de sustancias.
- Servicios quirúrgicos.
- Telemedicina y telesalud. Servicios para personas transgénero*.
- Servicios de transición del cuidado.
- Cuidado urgente.
- Servicios de la visión*.
- Servicios de salud de la mujer.

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos están en el capítulo 8 de este manual, “Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer”.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 según la edad, o para alcanzar, mantener o recuperar las capacidades funcionales.

En el caso de los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si se requiere para corregir o mejorar defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales conforme al beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocido como beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos [EPSDT]). Esto incluye los cuidados

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 se coordina 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 Health Plan.

Los servicios médicamente necesarios incluyen

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

servicios cubiertos que son razonables y hacen falta para lograr lo siguiente:

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

En el caso de los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos enumerados anteriormente, además de cualquier otro cuidado médico, exámenes de detección, vacunas, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y afecciones físicas y mentales que requiere el beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes. Este beneficio se conoce como beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) según la ley federal.

Medi-Cal para Niños y Adolescentes brinda servicios

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes de bajos ingresos menores de 21 años que estén inscritos. Medi-Cal para Niños y Adolescentes cubre más servicios que los que se ofrecen a los adultos. Está diseñado para garantizar que los niños reciban detección temprana y cuidado para prevenir, diagnosticar y tratar problemas de salud. El objetivo de Medi-Cal para Niños y Adolescentes es garantizar que cada niño reciba el cuidado médico que necesita cuando lo necesita: el cuidado adecuado para el niño adecuado en el momento adecuado y en el entorno adecuado.

Health Plan se coordinará con otros programas para asegurarse de que usted obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si otro programa cubre esos servicios y Health Plan no. Lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” más adelante en este capítulo.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Health Plan

Servicios para pacientes ambulatorios

Vacunas para adultos

Puede obtener vacunas para adultos de un proveedor dentro de la red sin una aprobación previa (autorización previa) cuando son un servicio preventivo. Health Plan cubre las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) como servicios preventivos, incluidas las vacunas que necesita cuando viaja.

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

Tratamiento de alergias

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

Servicios de anestesiología

Health Plan cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe cuidado como paciente ambulatorio. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando la proporciona un anestesiólogo, quien puede requerir una aprobación previa (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

Health Plan cubre los servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos están limitados a un máximo de 2 servicios por mes, o una combinación de 2 servicios por mes de los siguientes servicios: acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del lenguaje. Los límites no se aplican a niños menores de 21 años. Health Plan podría otorgar una

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

aprobación previa para otros servicios, según sea médicamente necesario.

Estos miembros reúnen los requisitos para servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Personas embarazadas hasta fin de mes, que incluye 60 días después del final del embarazo.
- Residentes de un centro de enfermería especializada, centro de cuidado intermedio o centro de cuidado subagudo.
- Todos los miembros cuando los servicios se brindan en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales del condado, clínicas para pacientes ambulatorios, centros de salud aprobados por el gobierno federal (FQHC) o clínicas rurales de salud (RHC) de la red de Health Plan. 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: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Evaluaciones médicas cognitivas

Health Plan cubre una evaluación médica cognitiva anual para miembros a partir de los 65 años que, de otro modo, no reúnen los requisitos para una evaluación similar como parte de una visita de bienestar anual según el programa de Medicare. En una evaluación médica cognitiva se buscan señales de la enfermedad de Alzheimer o de demencia.

Servicios de trabajadores en salud comunitaria (CHW)

Health Plan cubre los servicios de trabajadores en salud comunitaria (CHW) cuando los recomienda un doctor u otro profesional autorizado para prevenir enfermedades, discapacidades y otras afecciones de salud o su progresión; para prolongar la vida y para promover la salud y la eficiencia física y mental. Los servicios de CHW no tienen límites de ubicación del servicio, y los miembros pueden recibir servicios en entornos como la sala de emergencias. Los servicios pueden incluir lo siguiente:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Educación sobre la salud y apoyo o defensa individual, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones de salud del comportamiento, perinatal y oral; y prevención de violencia o lesiones.
- Promoción y asesoramiento de la salud, incluido el establecimiento de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el tratamiento de enfermedades.
- Orientación en materia de salud, incluyendo la entrega de información, capacitación y apoyo para ayudar a obtener cuidado médico y recursos comunitarios.
- Servicios de detección y evaluación que no requieren autorización y que ayudan a conectar a los miembros con los servicios necesarios para mejorar su salud.

Los servicios de prevención de violencia de CHW están disponibles para los miembros que cumplan con cualquiera de las siguientes circunstancias según lo determine un profesional autorizado:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- El miembro ha resultado herido violentamente como resultado de la violencia comunitaria.
- El miembro corre un riesgo significativo de sufrir lesiones violentas como resultado de la violencia comunitaria.
- El miembro ha experimentado una exposición crónica a la violencia comunitaria.

Los servicios de prevención de la violencia prestados por CHW son específicos para la violencia comunitaria (por ejemplo, la violencia de pandillas). Se pueden brindar servicios de CHW a los miembros en casos de violencia interpersonal/doméstica a través de otras vías con capacitación o experiencia específicas para esas necesidades.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

Health Plan cubre los tratamientos de diálisis. Health Plan también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su doctor presenta una solicitud y Health Plan la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Equipos, suministros y funciones de comodidad, conveniencia o lujo.
- Objetos que no son médicos, como generadores o accesorios para que los equipos de diálisis en el hogar sean portátiles para viajar.

Servicios de asistentes doula

Health Plan cubre los servicios de doula proporcionados por proveedoras dentro de la red durante el embarazo de una miembro; durante el trabajo de parto y el nacimiento, incluidos los mortinatos, los abortos espontáneos y los abortos inducidos; y dentro del año posterior al final del embarazo de una miembro. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Los servicios de doula no incluyen la determinación de afecciones médicas, el asesoramiento médico ni ningún tipo de evaluación clínica, examen o procedimiento. Los siguientes servicios de Medi-Cal no forman parte de los beneficios de doula:

- Servicios de salud del comportamiento.
- Vendaje abdominal tras una cesárea por parte de un médico.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Coordinación de casos clínicos.
- Clases grupales de educación sobre el parto.
- Educación integral sobre la salud, que incluye orientación, evaluación y planificación (servicios del Programa de Servicios Perinatales Integrales).
- Servicios de cuidado médico relacionados con el embarazo, el parto y el posparto.
- Hipnoterapia (servicio de salud mental no especializado [NSMHS]).
- Asesoramiento sobre la lactancia, clases grupales y suministros.
- Servicios de apoyo comunitario médicamente necesarios.
- Servicios de nutrición (evaluación, asesoramiento y desarrollo de planes de cuidado).
- Traslado.

Si un miembro necesita o quiere recibir servicios relacionados con el embarazo o de una doula que **no** están cubiertos, el miembro o la doula pueden solicitar el cuidado. Llame al PCP del miembro o al Servicio al Cliente de Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Las doulas son trabajadoras de partos que brindan educación sobre la salud, defensa y apoyo físico, emocional y no médico a personas embarazadas y en período posparto antes, durante y después del parto, incluido el apoyo durante el aborto espontáneo, la muerte fetal y el aborto.

Cualquier miembro embarazada o en período posparto puede recibir los siguientes servicios de una doula dentro de la red:

- Una visita inicial.
- Hasta ocho visitas adicionales que pueden ser una combinación de visitas prenatales y posparto.
- Apoyo durante el trabajo de parto y el nacimiento (incluido el trabajo de parto y el nacimiento que resulten en una muerte fetal), el aborto o el aborto espontáneo.
- Hasta dos visitas posparto extendidas de tres horas después del término del embarazo.

Los miembros pueden recibir hasta nueve visitas posparto adicionales con una recomendación escrita adicional de un médico u otro profesional autorizado.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cualquier miembro embarazada o en período posparto que quiera recibir servicios de doula puede encontrar una doula llamando a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan debe coordinar el acceso fuera de la red a los servicios de doula para las miembros si no hay una doula disponible dentro de la red.

Servicios diádicos

Health Plan cubre los servicios de cuidado diádico de salud del comportamiento (DBH) médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores. Una díada es un niño de entre 0 y 20 años y sus padres o cuidadores. El cuidado diádico les sirve tanto a los padres o cuidadores como al niño. Tiene como objetivo el bienestar familiar para apoyar el desarrollo infantil saludable y la salud mental.

Los servicios de cuidado diádico incluyen:

- Visitas de cuidado diádico de salud del comportamiento (DBH) para niños sanos.
- Servicios diádicos de apoyo comunitario integral.
- Servicios diádicos psicoeducativos.
- Servicios diádicos para padres o cuidadores.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Entrenamiento diádico familiar.
- Asesoramiento para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna.

Cirugía ambulatoria

Health Plan cubre procedimientos quirúrgicos para pacientes ambulatorios. En el caso de algunos procedimientos, deberá obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir esos servicios. Los procedimientos de diagnóstico y ciertos procedimientos médicos o dentales para pacientes ambulatorios se consideran electivos. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa).

Servicios médicos

Health Plan cubre los servicios médicos que sean médicamente necesarios.

Servicios de podología (cuidado de los pies)

Health Plan cubre los servicios de podología que sean médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano. Esto incluye tratamiento para el tobillo y los tendones conectados

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

al pie. También incluye el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

Terapias de tratamiento

Health Plan cubre diferentes terapias de tratamiento, que incluyen las siguientes:

- Quimioterapia.
- Radioterapia.

Cuidados de maternidad y para recién nacidos.

Health Plan cubre estos servicios de cuidados de maternidad y para recién nacidos:

- Parto en un centro de partos, en el hogar o en un hospital, según las preferencias de la miembro y lo que sea mejor desde el punto de vista médico.
- Sacaleches y suministros.
- Educación sobre lactancia y sida.
- Coordinación del cuidado.
- Asesoramiento.
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento al respecto.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios de doula.
- Servicios de salud mental durante la maternidad.
- Cuidado de recién nacidos.
- Educación nutricional.
- Educación sobre la salud relacionada con el embarazo.
- Cuidado prenatal, durante el parto y posparto por parte de una enfermera titulada con especialización posterior en enfermería obstétrica certificada (CNM), una partera licenciada (LM) o un médico, según las preferencias de la miembro y lo que sea mejor desde el punto de vista médico.
- Evaluaciones y remisiones de salud social y mental.
- Suplementos de vitaminas y minerales.

Todas las miembros embarazadas y en período posparto pueden recibir todos los servicios mencionados anteriormente. Las miembros pueden ponerse en contacto con Health Plan para obtener ayuda para recibir los servicios.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cobertura posparto extendida

Health Plan ofrece cobertura total hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los cambios en los ingresos o cómo termina el embarazo.

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 su proveedor por teléfono, videollamada u otros medios. O bien, compartir información con el proveedor sin conversar en vivo. Puede obtener muchos servicios mediante la telesalud.

Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor y averiguar qué servicios presta a través de la telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que la telesalud es apropiada para los servicios que necesita. Usted tiene derecho a obtener servicios en persona. No tiene la obligación de usar la telesalud, incluso si su proveedor considera que es lo adecuado para usted.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

Health Plan cubre evaluaciones iniciales de salud mental sin necesidad de una aprobación previa (autorización previa). 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 Health Plan.

El PCP o el proveedor de salud mental podrían remitirlo para que se haga más pruebas de salud mental con un especialista de la red de Health Plan a fin de decidir qué nivel de cuidado necesita. Si los resultados de la prueba de detección indican que usted tiene una discapacidad leve o moderada debido a un problema de salud mental, Health Plan puede ofrecerle servicios de salud mental. Estos son algunos servicios de salud mental cubiertos por Health Plan:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- 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.
- Servicios de laboratorio para pacientes ambulatorios.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios que aún no están cubiertos según la Lista de Medicamentos con Contrato de Medi-Cal Rx (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/), suministros y suplementos.
- Consultas psiquiátricas.
- Terapia familiar que involucra al menos a dos miembros de la familia. Estos son algunos ejemplos de terapia familiar:
  - Psicoterapia para padres e hijos (de 0 a 5 años).
  - Terapia interactiva para padres e hijos (de 2 a 12 años).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Terapia de pareja cognitivo-conductual (adultos).

Si quiere ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por Health Plan, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Si el tratamiento que necesita para un trastorno de salud mental no está disponible en la red de Health Plan o si el PCP o el proveedor de salud mental no pueden brindarle el cuidado que necesita dentro del plazo indicado en la sección “Acceso oportuno al cuidado médico”, Health Plan cubrirá y lo ayudará a obtener servicios fuera de la red.

Si el examen de salud mental indica que podría tener un mayor nivel de discapacidad y necesita servicios especializados de salud mental (SMHS), el PCP o el proveedor de salud mental pueden remitirlo al plan de salud mental del condado para que obtenga el cuidado que necesita. Health Plan le ayudará a coordinar su primera cita con un proveedor de plan de salud mental del condado para elegir el cuidado adecuado para usted. Si quiere obtener más información, lea la

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4 de este manual.

Si usted o alguien que conoce atraviesa una crisis, comuníquese con la Línea de ayuda contra el suicidio y las crisis al **988**. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988** o **hable por chat en línea en 988lifeline.org/chat**. La línea de ayuda contra el suicidio y las crisis **988** ofrece ayuda gratuita y privada. Cualquiera puede obtener ayuda, incluidas las personas que se encuentren en una situación de angustia emocional y aquellas que necesiten apoyo por una crisis suicida, de salud mental o de consumo de sustancias.

Servicios de cuidado de emergencia

Servicios para pacientes hospitalizados y ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica

Health Plan cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que se produzca en los Estados Unidos (como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Health Plan también cubre cuidado de emergencia que requiere 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, una persona prudente (razonable) pero no experta (no un profesional de cuidado médico) podría esperar que llevara a cualquiera de las siguientes situaciones:

- Riesgo grave para la salud.
- Daños graves a las funciones corporales.
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.
- Riesgo grave 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 podría representar una amenaza para su salud o seguridad, o la del bebé por nacer.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si un proveedor de la sala de emergencia de un hospital le brinda un suministro de hasta 72 horas de un medicamento con receta para pacientes ambulatorios como parte del tratamiento, Health Plan cubrirá el medicamento con receta como parte de sus servicios de emergencia cubiertos. Si un proveedor de la sala de emergencia de un hospital le da una receta que usted debe llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para que la surtan, Medi-Cal Rx cubrirá esa receta.

Si necesita un suministro de emergencia de un medicamento de una farmacia para pacientes ambulatorios mientras viaja, Medi-Cal Rx será responsable de cubrir el medicamento, no Health Plan. Si en la farmacia necesitan ayuda para brindarle un suministro de medicamentos de emergencia, pídales que llamen a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Servicios de traslado de emergencia

Health Plan cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al centro de cuidado médico más cercano en una emergencia. Esto significa que la

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

afección es tan grave que otras formas de traslado ponen en riesgo su salud o su vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los Estados Unidos, salvo el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no es hospitalizado durante ese episodio de cuidado, Health Plan no cubrirá los servicios de ambulancia.

Cuidados paliativo y de hospicio

Health Plan cubre el cuidado paliativo 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 obtener servicios de cuidado curativo y de hospicio al mismo tiempo.

Cuidado de hospicio

El cuidado de hospicio es un beneficio para miembros con enfermedades terminales. Para recibir cuidado de hospicio, es necesario que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Es una intervención que se enfoca principalmente en el manejo del dolor y los

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

síntomas, más que en una cura para prolongar la vida.

El cuidado de hospicio incluye lo siguiente:

- Servicios de enfermería.
- Terapia física, ocupacional y 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).
- 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:
  - Cuidado de relevo para pacientes hospitalizados por hasta cinco días consecutivos a la vez en un hospital, centro de enfermería especializada u hospicio.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- 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.

Es posible que Health Plan requiera que usted reciba cuidado de hospicio de un proveedor dentro de la red, a menos que los servicios médicamente necesarios no estén disponibles dentro de la red.

Cuidados paliativos

El cuidado paliativo es cuidado centrado en el paciente y la familia. Este cuidado anticipa, previene y trata el sufrimiento para mejorar la calidad de vida. Los cuidados paliativos están disponibles para niños y adultos con enfermedades graves o potencialmente mortales. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos, y 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 para el cuidado paliativo.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Plan de cuidado que incluye todo el cuidado paliativo y curativo autorizado.
- Equipo de cuidado paliativo que incluye, entre otros:
  - Un doctor en medicina u osteopatía.
  - Un asistente médico.
  - Un enfermero registrado.
  - Un enfermero vocacional con licencia o enfermero profesional.
  - Un trabajador social.
  - Un capellán.
- Coordinación del cuidado.
- Manejo del dolor y los síntomas.
- Servicios sociales médicos y de salud mental.

Los adultos a partir de los 21 años no pueden obtener servicios de cuidado paliativo (curativo) y de hospicio al mismo tiempo. Si usted recibe cuidado paliativo y reúne 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: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Hospitalización

Servicios de anestesiología

Health Plan 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 hospitalarios para pacientes hospitalizados

Health Plan cubre el cuidado hospitalario 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 cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga 1 año de edad o menos y esté recibiendo servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados en una unidad de cuidados intensivos. Esto incluye secuenciación individual,

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

secuenciación en trío para uno o más padres y su bebé, y secuenciación ultrarrápida.

La RWGS es una nueva forma de diagnosticar afecciones a tiempo para facilitar el cuidado en la unidad de cuidados intensivos (UCI) de niños de 1 año de edad o menos. Si su hijo reúne los requisitos del programa Servicios para Niños de California (CCS), el CCS puede cubrir la estadía en el hospital y la RWGS.

Servicios quirúrgicos

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

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.

Health Plan cubre los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios son para abordar una afección de salud.
- Los servicios están destinados a ayudarlo a mantener, aprender o mejorar sus habilidades y funcionamiento para la vida diaria.
- Obtiene los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un doctor dentro de la red considere médicamente necesario que usted obtenga los servicios en otro lugar o que un centro dentro de la red no esté disponible para tratar su afección de salud.

Health Plan cubre estos servicios de rehabilitación y habilitación:

Acupuntura

Health Plan cubre servicios de acupuntura para prevenir, cambiar o aliviar la percepción de dolor crónico intenso y continuo que resulta de una afección médica generalmente reconocida.

Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con estimulación eléctrica de agujas o sin ella) se limitan a 2 por mes en

combinación con los 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 niños menores de 21 años. Es posible que Health Plan otorgue la aprobación previa (autorización previa) para más servicios según sea médicamente necesario.

Audiología (audición)

Health Plan cubre los servicios de audiología. Los servicios de audiología para pacientes ambulatorios se limitan a 2 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. Es posible que Health Plan otorgue la aprobación previa (autorización previa) para más servicios según sea médicamente necesario.

Tratamientos de salud del comportamiento

Health Plan cubre los servicios de tratamiento de salud del comportamiento (BHT) para los miembros menores de 21 años a través del beneficio Medi-Cal

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

para Niños y Adolescentes.
El BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como el análisis de comportamiento aplicado y los programas de intervención en el comportamiento basados en la evidencia, que desarrollan o restauran, en la medida de lo posible, el funcionamiento de los miembros menores 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. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable. No son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento conductual integral y análisis de comportamiento aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, estar indicados por un doctor o psicólogo autorizados y tener la aprobación de Health Plan. Además, se deben brindar según el plan de tratamiento aprobado.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Rehabilitación cardíaca

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

Equipo médico duradero

- Health Plan 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 facultativo o especialista en enfermería clínica. Los DME recetados se cubren como médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o evitar que empeore la discapacidad física.
- Medi-Cal Rx cubre los dispositivos desechables para pacientes ambulatorios que se pueden adquirir de forma habitual en farmacias para medir la glucosa en sangre u orina, como glucómetros para diabéticos, monitores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas.

En general, Health Plan no cubre lo siguiente:

- Suministros, funciones ni equipos que sean de lujo, para comodidad o conveniencia, salvo

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

sacaleches con componentes de calidad minorista, tal como se describe anteriormente en la sección “Sacaleches y suministros” de “Cuidado de maternidad y para recién nacidos” en este capítulo.

- Objetos que no están destinados a mantener las actividades diarias normales, como los equipos para hacer ejercicio. Esto incluye los dispositivos que ofrecen más apoyo en actividades recreativas o deportivas.
- Equipos de higiene, salvo cuando sean médicamente necesarios para un miembro menor de 21 años.
- Objetos no médicos, como saunas o elevadores.
- Modificaciones de su hogar (a menos que estén disponibles y se ofrezcan a través de los apoyos comunitarios) o su automóvil.
- 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Otros objetos que en general no se utilizan principalmente para el cuidado médico.

En algunos casos, estos artículos pueden aprobarse cuando el doctor presenta una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y los artículos son médicamente necesarios y cumplen con la definición de DME.

Nutrición enteral y parenteral

Se recurre a estos métodos para nutrir el cuerpo cuando una afección médica le impide comer con normalidad. Las fórmulas y productos de nutrición enteral y parenteral pueden estar cubiertos con Medi-Cal Rx cuando son médicamente necesarios. Health Plan cubre bombas y sondas enterales y parenterales, cuando son médicamente necesarias.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Aparatos de corrección auditiva

Health Plan cubre los aparatos de corrección auditiva si se le realiza una prueba de pérdida de audición, son médicamente necesarios y se los receta su doctor. La cobertura se limita al aparato de corrección auditiva de menor costo que cubra sus necesidades médicas. Health Plan cubrirá un aparato de corrección auditiva, a menos que se necesite un aparato de corrección auditiva por cada oído a fin de obtener mejores resultados que los que se pueden obtener con uno solo.

Aparatos de corrección auditiva para miembros menores de 21 años:

En los condados de Alpine, El Dorado, San Joaquin y Stanislaus, la ley estatal exige que los niños menores de 21 años que necesiten aparatos de corrección auditiva sean remitidos al programa Servicios para Niños de California (CCS) a fin de decidir si reúnen los requisitos para participar. Si el niño no reúne los requisitos del CCS, Health Plan cubrirá los aparatos de corrección auditiva médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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

Conforme a Medi-Cal, Health Plan cubrirá 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 de corrección auditiva esté funcionando bien.
- Visitas para limpiar o ajustar el aparato de corrección auditiva.
- Reparación del aparato de corrección auditiva.
- Accesorios y alquiler de aparatos de corrección auditiva.

Conforme a Medi-Cal, Health Plan cubrirá 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

En el caso de adultos de 21 años o más, Medi-Cal **no** cubre lo siguiente:

- Reemplazo de las pilas del aparato de corrección auditiva.

Servicios de salud en el hogar

Health Plan cubre los servicios médicos brindados en su hogar cuando se consideran médicamente necesarios y los indica su doctor o un asistente médico, un enfermero profesional o un especialista en enfermería clínica.

Los servicios médicos brindados en su hogar 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.
- Terapia física, ocupacional y del lenguaje especializadas.
- Servicios sociales médicos.
- Suministros médicos.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Suministros, equipos y aparatos médicos

Health Plan cubre los suministros médicos recetados por doctores, asistentes médicos, enfermeros facultativos y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Medi-Cal Rx, parte del programa de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), y no por Health Plan. Cuando Medi-Cal Rx cubre los suministros, el proveedor le factura a Medi-Cal.

Medi-Cal **no** cubre 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

  - 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 objetos cuyo uso principal en general no es el cuidado médico y que se usan habitual y principalmente sin un fin médico específico.

Terapia ocupacional

Health Plan cubre servicios de terapia ocupacional, incluida 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 2 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. Es posible que

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Health Plan otorgue la aprobación previa (autorización previa) para más servicios según sea médicamente necesario.

Ortopedia y prótesis

Health Plan cubre los dispositivos y servicios ortopédicos y protésicos 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 de una parte del cuerpo o reemplazarla, o para sostener una parte del cuerpo debilitada o deformada.

Suministros de ostomía y urología

Health Plan 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Fisioterapia

Health Plan cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios cuando los prescribe un doctor, dentista o podólogo. Los servicios incluyen evaluación fisioterapéutica, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucciones, servicios de consulta y aplicación de medicamentos tópicos. Las recetas tienen una duración máxima de seis meses y pueden renovarse por necesidad médica.

Rehabilitación pulmonar

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

Servicios del centro de enfermería especializada

Si usted es una persona discapacitada y necesita un nivel alto de cuidado, Health Plan cubre los servicios del centro de enfermería especializada como médicamente necesarios. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro con licencia que brinde cuidado de enfermería especializada 24 horas al día.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Terapia del lenguaje

Health Plan cubre la terapia del lenguaje que sea médicamente necesaria y esté indicada por un doctor o dentista. Las recetas tienen una duración máxima de seis meses y pueden renovarse si existe necesidad médica. Los servicios de terapia del lenguaje se limitan a 2 servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia ocupacional. Los límites no se aplican a niños menores de 21 años. Es posible que Health Plan otorgue la aprobación previa (autorización previa) para más de 2 servicios al mes según sea médicamente necesario.

Servicios para personas transgénero

Health Plan cubre los servicios para personas transgénero (servicios de reafirmación de género) cuando son médicamente necesarios o cuando cumplen con las normas para una cirugía reconstructiva.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Ensayos clínicos

Health Plan cubre los costos de cuidado de rutina para los pacientes aceptados en ensayos clínicos, incluidos los ensayos clínicos para el cáncer, que figuran en la lista de los Estados Unidos en https://clinicaltrials.gov. Medi-Cal Rx, parte del programa de FFS de Medi-Cal, cubre la mayoría de los medicamentos con receta para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea la sección “Medicamentos con receta para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

Health Plan cubre los servicios de laboratorio y radiografía para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando son médicamente necesarios. Los procedimientos avanzados de toma de imágenes, como tomografías computarizadas, resonancias magnéticas y tomografías por emisión de positrones, están cubiertos según la necesidad médica.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios preventivos y de bienestar, y manejo de enfermedades crónicas

Health Plan cubre, entre otras cosas, lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Prácticas de Vacunación (ACIP).
- Servicios de planificación familiar.
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).
- Detección de experiencias infantiles adversas (ACE).
- Servicios de prevención del asma.
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos.
- Ayuda o servicios para dejar de fumar.
- Recomendaciones de grados A y B del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios de planificación familiar

Los servicios de planificación familiar se prestan a los miembros en edad reproductiva para permitirles elegir cuántos hijos quieren tener y con qué separación de tiempo. Estos servicios incluyen algunos métodos de control de la natalidad aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos (FDA). El proveedor primario y los especialistas en obstetricia y ginecología de Health Plan están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, puede elegir un doctor o una clínica de Medi-Cal que no estén en la red de Health Plan sin tener que obtener una aprobación previa (autorización previa) de Health Plan. Si recibe servicios no relacionados con la planificación familiar de un proveedor fuera de la red, es posible que esos servicios no estén cubiertos. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Manejo de enfermedades crónicas

Health Plan también cubre programas de manejo de enfermedades crónicas enfocados en las siguientes afecciones:

- Diabetes.
- Enfermedad cardiovascular.
- Asma.
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Enfermedad renal crónica (CKD).

Para obtener información sobre el cuidado preventivo para miembros menores de 21 años, lea el capítulo 5, “Niños y jóvenes sanos”, de este manual.

Programa de prevención de la diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes (DPP) es un programa de cambio del estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se centra en hacer cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes de tipo 2 en personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplan con los

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

criterios podrían reunir los requisitos para un segundo año. El programa proporciona educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, entre otras:

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

Los miembros deben cumplir ciertas normas para unirse al programa DPP. Para obtener más información sobre el programa DPP de Health Plan, visite www.hpsj-mvhp/dpp o envíe un correo electrónico a healtheducation@hpsj.com para ver si reúne los requisitos.

Servicios reconstructivos

Health Plan 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

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o tratamientos de una enfermedad que tuvo como resultado la pérdida de una estructura del cuerpo, como una mastectomía. Es posible que apliquen algunos límites y excepciones.

Servicios de detección para trastornos por consumo de sustancias

Health Plan cubre lo siguiente:

- Detección, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento por consumo de alcohol y drogas (SABIRT).

Para conocer la cobertura de tratamiento en todo el condado, lea la sección “Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias” más adelante en este capítulo.

Beneficios de la visión

Health Plan ofrece beneficios de la visión a través de Vision Service Plan (VSP). Comuníquese con VSP al **1-888-321-7526 para recibir ayuda relacionada con los servicios de la visión y encontrar un optómetra.** VSP cubre lo siguiente:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Un examen de la vista de rutina cada 24 meses; los miembros tienen cobertura para exámenes 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 para baja visión si tiene una discapacidad visual que interfiere con su capacidad para realizar actividades cotidianas (como degeneración macular relacionada con la edad) y su discapacidad visual no se puede corregir con anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía.
- Lentes de contacto médicamente necesarios. Los lentes de contacto y la prueba de los lentes pueden estar cubiertos si el uso de anteojos

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

no es posible debido a una enfermedad ocular o una afección (como la falta de una oreja). Las afecciones médicas por las que puede reunir los requisitos para tener lentes de contacto especiales son aniridia, afaquia y queratocono, entre otras.

- Servicios y materiales relacionados con ojos artificiales para los miembros que han perdido uno o ambos ojos debido a una enfermedad o lesión.

Beneficios de traslado para situaciones que no son de emergencia

Puede obtener transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús, tren, taxi u otro medio de transporte público o privado para llegar a sus citas de cuidado médico. Puede obtener traslado médico para acudir a citas de servicios cubiertos y citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico pidiéndoselo al proveedor. Esto incluye a su doctor, dentista, podólogo, fisioterapeuta, logopeda, terapeuta ocupacional, proveedor de salud mental o de

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

tratamiento de trastornos por consumo de sustancias (SUD), asistente médico, enfermera facultativa o enfermera titulada con especialización posterior en enfermería obstétrica. El proveedor decidirá el tipo correcto de transporte según sus necesidades médicas.

Si considera que usted necesita transporte médico, se lo indicará completando un formulario y enviándolo a Health Plan. Una vez que se aprueba el traslado, la aprobación es válida por hasta 12 meses, según la necesidad médica. Una vez aprobado, puede obtener tantos traslados como necesite para acudir a las citas médicas y de farmacia. Cuando la indicación de traslado caduque, el proveedor deberá volver a evaluar su necesidad médica de transporte médico y, si sigue reuniendo los requisitos, volver a aprobar la indicación. El doctor puede volver a aprobar el traslado médico por hasta 12 meses o menos.

El transporte médico es el transporte en ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. Health Plan paga el traslado médico de menor costo para sus

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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, Health Plan no pagará una ambulancia. Tiene derecho a usar el transporte aéreo solo si su afección médica imposibilita todo medio de traslado terrestre.

Obtendrá transporte médico en los siguientes casos:

- Es necesario física o médicamente, según la autorización escrita de su proveedor, ya que usted es física o médicamente incapaz de viajar en automóvil, autobús, tren u otro medio de transporte público o privado para llegar a la cita.
- Necesita ayuda del conductor para trasladarse hacia y desde su hogar, vehículo o lugar de tratamiento, debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar los servicios de traslado médico indicados por su doctor para citas no urgentes (de rutina), llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711) por lo menos de siete (7) a diez (10) días laborales (lunes a viernes) antes de la cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

mano su tarjeta de identificación de miembro de Health Plan cuando llame.

Límites para el traslado médico

Health Plan 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 puede obtener traslado médico si Medi-Cal no cubre el servicio que recibirá o si no es una cita de farmacia cubierta por Medi-Cal. La lista de servicios cubiertos se encuentra en la sección “Beneficios y servicios” del capítulo 4 de este manual.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita, pero no a través del plan de salud, Health Plan no cubrirá el traslado médico, pero puede ayudarlo a programar su traslado con Medi-Cal. El traslado no está cubierto fuera de la red o el área de servicio de Health Plan, a menos que Health Plan lo haya autorizado. Para obtener más información o solicitar traslado médico, llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Costo para el miembro

No hay ningún costo cuando Health Plan organiza el traslado.

Cómo conseguir traslado no médico

Sus beneficios incluyen el traslado a las citas siempre que estas sean debido a un servicio cubierto por Medi-Cal y usted no tenga acceso al transporte. Puede obtener un viaje gratis cuando haya probado todas las demás formas de conseguir traslado y deba hacer lo siguiente:

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

Health Plan 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 cubre el tipo de transporte no médico de menor costo según sus necesidades médicas.

A veces, Health Plan puede reembolsarle (devolverle el dinero) los viajes en un vehículo privado que usted organice. Health Plan debe

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

aprobar esto antes de que usted obtenga el viaje. Debe decirnos por qué no puede conseguir traslado de otra manera, como, por ejemplo, en autobús. Puede llamarnos, enviarnos un correo electrónico o informarnos en persona. Si tiene acceso a transporte o puede conducir usted mismo a la cita, Health Plan no le reembolsará el costo. Este beneficio es solo para miembros que no tienen acceso a transporte.

Para el reembolso por millar recorridas en un viaje aprobado en un vehículo privado, debe presentar copias de los siguientes documentos del conductor:

- Licencia de conducir válida.
- Registro del vehículo válido.
- Seguro del vehículo válido.

Para solicitar un traslado para acudir a citas de servicios, llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711), por lo menos siete (7) a diez (10) días laborales (de lunes a viernes) antes de la cita, o tan pronto como pueda si tiene una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro de Health Plan cuando llame.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Nota: Las personas indígenas americanas también pueden comunicarse con su proveedor de cuidado médico indígena para solicitar transporte no médico.

Límites para el transporte no médico

Health Plan 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 ellos mismos ni recibir un reembolso directamente por el traslado no médico. Para obtener más información, llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Está en silla de ruedas y no puede subirse o bajarse del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio.

Costo para el miembro

No hay ningún costo cuando Health Plan organiza el transporte no médico.

Gastos de viaje

En algunos casos, si tiene que viajar para acudir a citas médicas que no están disponibles cerca de su domicilio, Health Plan puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, alojamiento en hoteles y otros gastos relacionados, como estacionamiento, peajes, entre otros. Estos gastos de viaje también pueden estar cubiertos para alguien que viaje con usted para ayudarlo con su cita o alguien que le done un órgano para un trasplante. Debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios comunicándose con Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Otros beneficios y programas cubiertos por Health Plan

Servicios de cuidado a largo plazo

Health Plan cubre, para los miembros que reúnen los requisitos, servicios y apoyos de cuidado a largo plazo en los siguientes tipos de centros u hogares de cuidado a largo plazo:

- Servicios en centros de enfermería especializada según lo aprobado por Health Plan.
- Servicios de centros de cuidado subagudo (para adultos y pediátricos) según lo aprobado por Health Plan.
- Servicios de centros de cuidado intermedio aprobados por Health Plan, que incluyen los siguientes:
  - Centro de cuidado intermedio/para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD).
  - Centro de cuidado intermedio/de habilitación para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD-H).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Centro de cuidado intermedio/de enfermería para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD-N).

Si reúne los requisitos para obtener servicios de cuidado a largo plazo, Health Plan se asegurará de que lo asignen a un centro de cuidado médico o un hogar que brinde el nivel de cuidado más adecuado para sus necesidades médicas. Health Plan colaborará con el centro regional de su localidad para determinar si reúne los requisitos para recibir los servicios del ICF/DD, ICF/DD-H o ICF/DD-N.

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

Manejo del cuidado básico

Obtener cuidado de muchos proveedores diferentes o en diferentes sistemas de salud es un desafío. Health Plan quiere asegurarse de que los miembros obtengan todos los servicios, medicamentos con receta y servicios de salud del comportamiento (servicios de salud mental o de

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

tratamiento del trastorno por consumo de sustancias) médicamente necesarios. Health Plan puede ofrecerle ayuda gratis para coordinar el cuidado y administrar sus necesidades de salud. Esta ayuda está disponible incluso cuando otro programa cubre los servicios.

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

Manejo del cuidado complejo

Los miembros con necesidades médicas más complejas pueden reunir los requisitos para servicios adicionales centrados en la coordinación del cuidado. Health Plan ofrece servicios de manejo del cuidado complejo (CCM) a los miembros con afecciones crónicas, del comportamiento o sociales continuas.

Si está inscrito en el CCM o en el manejo mejorado del cuidado (lea a continuación), Health Plan se asegurará de que tenga un administrador de cuidado asignado que pueda ayudarlo con la administración de cuidado básico descrita anteriormente y con otros

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

apoyos de cuidado de transición que están disponibles si es dado de alta de un hospital, un centro de enfermería especializada, un hospital psiquiátrico o un tratamiento residencial.

Manejo mejorado del cuidado

Health Plan cubre los servicios de manejo mejorado del cuidado (ECM) para miembros con necesidades muy complejas. El ECM tiene servicios adicionales para ayudarlo a obtener el cuidado que necesita a fin de mantenerse saludable. Coordina su cuidado con diferentes doctores y otros proveedores. El ECM ayuda a coordinar el cuidado primario y preventivo, el cuidado agudo, la salud del comportamiento (servicios de salud mental o de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias), la salud oral y del desarrollo, los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) comunitarios y las remisiones a recursos disponibles en la comunidad.

Si reúne los requisitos, es posible que se comuniquen con usted en relación con los servicios de ECM. También puede llamar a Health Plan para saber si puede recibir servicios de ECM y

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

cuándo puede recibirlos, o bien, hablar con el proveedor de cuidado médico. Este puede averiguar si reúne los requisitos para los servicios de ECM o remitirlo a servicios de manejo del cuidado.

Servicios cubiertos de ECM

Si reúne los requisitos para el ECM, tendrá su propio equipo de cuidado con un administrador de cuidado principal. Esta persona hablará con usted y sus doctores, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales y otros. Se asegurará de que todos trabajen juntos para brindarle el cuidado que necesita. Un administrador de cuidado principal también puede ayudarlo a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. El manejo mejorado del cuidado incluye lo siguiente:

- Compromiso y participación.
- Evaluación integral y administración de cuidados.
- Coordinación mejorada de los cuidados.
- Promoción de la salud.
- Cuidados transitorios integrales.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios de apoyo al miembro y a la familia.
- Coordinación y remisión con asistencias sociales y comunitarias.

Para saber si el ECM podría ser adecuado para usted, hable con el representante de Health Plan o con el proveedor de cuidado médico.

Costo para el miembro

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

Servicios de transición del cuidado

Health Plan puede ayudarle a gestionar sus necesidades de cuidado médico durante las transiciones (cambios). Por ejemplo, volver a casa después de una hospitalización es una transición en la que un miembro puede tener nuevas necesidades de salud en cuanto a medicamentos y citas médicas. Los miembros pueden obtener apoyo para tener una transición segura. Health Plan puede ayudarle con estos servicios de cuidado transitorio:

- Programar citas de seguimiento.
- Obtener medicamentos.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Recibir traslado gratis hacia una cita presencial.

Health Plan tiene un número de teléfono exclusivo para ayudar a los miembros durante las transiciones del cuidado médico. Health Plan también cuenta con un administrador de cuidados exclusivo para miembros con alto riesgo, incluyendo las personas embarazadas o en período posparto, o aquellas ingresadas o dadas de alta de una residencia de ancianos. Este administrador de cuidado es a quien los miembros contactan para obtener ayuda en la coordinación de servicios que pueden afectar su salud, incluyendo servicios de vivienda y alimentación.

Para solicitar servicios de cuidado transitorio, comuníquese con el representante de Health Plan, quien le ofrecerá información sobre programas, proveedores u otros apoyos en su idioma.

Apoyos comunitarios

Usted puede calificar para obtener ciertos servicios de apoyo comunitario, si corresponde. Los apoyos comunitarios son servicios o entornos alternativos, médicamente adecuados y rentables, en

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

comparación con los que están cubiertos por el plan estatal de Medi-Cal. Son servicios opcionales para los miembros. Si reúne los requisitos y acepta recibir estos servicios, podrían ayudarlo a vivir de manera más independiente. No reemplazan los beneficios que usted ya obtiene de Medi-Cal.

- **Servicios de orientación durante la transición a una vivienda:** Asistencia para buscar, obtener y mantener una vivienda. Las personas desamparadas elegibles deben cumplir con los criterios de apoyo comunitario del Departamento de Servicios de Cuidado Médico (DHCS), y los servicios pueden brindarse si es adecuado y los autoriza Health Plan.
- **Depósitos para la vivienda:** Asistencia con la coordinación, depósitos de seguridad y servicios iniciales para establecer una vivienda básica que no constituya un alojamiento con derecho a habitación y comida. Los miembros elegibles que no tienen hogar o están en riesgo de quedarse sin hogar deben cumplir con los criterios de apoyo comunitario del Departamento de Servicios de Cuidado Médico (DHCS), y los servicios pueden

brindarse si es adecuado y los autoriza Health Plan. Este servicio está disponible una vez en la vida, y la persona debe recibir servicios de orientación durante la transición a una vivienda junto con este servicio.

- **Servicios de arrendamiento y mantenimiento de viviendas:** Servicios para ayudar a las personas a mantener una vivienda segura y estable una vez asegurada la vivienda. Los miembros elegibles que no tienen hogar o están en riesgo de quedarse sin hogar deben cumplir con los criterios de apoyo comunitario del Departamento de Servicios de Cuidado Médico (DHCS), y los servicios pueden brindarse si es adecuado y los autoriza Health Plan. Este servicio está disponible por una única duración en la vida de la persona y solo se aprobará una vez adicional si es médicamente adecuado.
- **Vivienda posterior a la hospitalización a corto plazo:** Proporciona a aquellos que no tienen residencia y que tienen importantes necesidades médicas o de salud conductual un lugar para recuperarse después de una estadía

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

en un hospital o centro. Los miembros elegibles deben tener necesidades médicas o de salud del comportamiento, no tener hogar o estar en riesgo de perder su hogar y cumplir con los criterios de apoyo comunitario del DHCS. Además, Health Plan debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio está disponible una vez en la vida de una persona y no debe exceder una duración de 6 meses por episodio.

- **Cuidado de recuperación:** Proporciona alojamiento a corto plazo junto con servicios médicos y coordinación del cuidado para personas que ya no requieren hospitalización, pero necesitan recuperarse de una lesión o una enfermedad. Entre los miembros elegibles se incluyen aquellos con necesidades médicas o de salud del comportamiento que se encuentran sin hogar o en riesgo de perder su hogar y carecen de ciertos apoyos, y que cumplen con los criterios de apoyo comunitario del DHCS. Además, Health Plan debe determinar que este servicio es adecuado y autorizarlo. Este servicio no debe exceder los 90 días de duración continua.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- **Comidas/comidas médicamente adaptadas:** Este servicio ayuda a los miembros a alcanzar sus objetivos de nutrición en momentos críticos para ayudarlos a recuperar y mantener la salud. Entre los miembros elegibles se incluyen las personas con enfermedades crónicas, aquellas que reciben el alta de hospitales o centros de enfermería y personas con amplias necesidades de coordinación del cuidado. Los miembros elegibles deben cumplir con los criterios de apoyo comunitario del DHCS, y Health Plan debe determinar que el servicio es adecuado y autorizarlo. Disponible para hasta dos comidas por servicios de alimentación y nutrición de apoyo médico hasta por 12 semanas o más si es médicamente necesario. Las comidas no deben ser elegibles para ser reembolsadas por otros programas y no deben estar cubiertas únicamente para responder a la inseguridad alimentaria.
- **Centro de sobriedad:** Lugar de estancia a corto plazo para que los miembros se recuperen de la intoxicación cuando se les encuentra bajo la influencia del alcohol en lugares públicos y que, de otro modo, serían llevados a los servicios de

emergencia o a la cárcel. Los miembros elegibles deben tener 18 años o más, estar intoxicados y no sufrir problemas médicos; deberían, de lo contrario, ser llevados al departamento de emergencias o a la cárcel; y son aptos para que se los remita a un centro de sobriedad. El servicio está cubierto por una duración inferior a 24 horas. Los centros de sobriedad no requieren una autorización previa, y los miembros pueden acudir directamente a los proveedores de los centros de sobriedad para recibir servicios.

- **Remedio del asma:** Cambios físicos en el hogar necesarios para ayudar a los miembros a vivir en el hogar sin episodios de asma. Entre los miembros elegibles se incluyen aquellos con asma mal controlada, con visitas frecuentes de emergencia o cuidado urgente, y con una remisión de un proveedor. El servicio debe cumplir con los criterios de apoyo comunitario del DHCS, y Health Plan debe determinar que es adecuado y autorizarlo. Este servicio está disponible hasta un máximo de por vida, a menos que la afección del miembro respalde una necesidad adicional.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- **Adaptaciones de accesibilidad ambiental (modificaciones en el hogar):** Cambios físicos en el hogar para permitir que un individuo funcione con mayor independencia y no requiera cuidado en un centro de enfermería. Entre los miembros elegibles se incluyen aquellos que están en riesgo de institucionalización y cumplen con los criterios de apoyo comunitario del DHCS. Health Plan debe determinar que los servicios son adecuados y autorizarlos. Este servicio está disponible hasta un máximo de por vida, a menos que la afección del miembro respalde una necesidad adicional.
- **Programas de habilitación diurnos:** Programas diseñados para ayudar al miembro a obtener y mejorar la autoayuda, las habilidades sociales y las habilidades de adaptación para vivir exitosamente en un entorno natural. Entre los miembros elegibles se pueden incluir las personas sin hogar o en riesgo de perder su hogar y que cumplen con los criterios de apoyo comunitario del DHCS. Health Plan debe determinar que los servicios son adecuados y

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

autorizarlos. Este servicio está disponible para los miembros según sea médicamente apropiado.

- **Servicios de cuidado personal y trabajo doméstico:** Servicios brindados a personas que necesitan ayuda con actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse o alimentarse. Entre los miembros elegibles se pueden incluir los miembros en riesgo de recibir cuidado en un centro de enfermería, miembros con discapacidades, miembros que carecen de apoyo social y miembros de servicios de apoyo en el hogar (IHSS). Los servicios deben cumplir con los criterios de apoyo comunitario del DHCS, y Health Plan debe determinar que son adecuados y autorizarlos. Este servicio está disponible según sea médicamente adecuado.
- **Servicios de relevo:** Servicios a corto plazo para los cuidadores de personas que necesitan supervisión temporal ocasional, con el fin de darles un respiro. Entre los miembros elegibles se pueden incluir los miembros que viven en la comunidad, tienen impedimentos en sus actividades de la vida diaria, dependen de sus

cuidadores para que les brinden la mayor parte del apoyo, y requieren ayuda del cuidador para evitar la colocación institucional. Los servicios deben cumplir con los criterios de apoyo comunitario del DHCS, y Health Plan debe determinar que son adecuados y autorizarlos. El límite de servicio es de hasta 336 horas por año calendario. Este servicio incluye todos los servicios a domicilio y en las instalaciones. Se pueden hacer excepciones al límite de 336 horas por año calendario con la autorización de Health Plan si el cuidador experimenta un episodio que incluye tratamiento médico y hospitalización.

- **Transición o derivación a un centro de enfermería a un centro de vida asistida:** Servicios para ayudar a los miembros a vivir en la comunidad y evitar estadías en centros de enfermería cuando sea posible. Los miembros elegibles son aquellos que han residido en un centro de enfermería durante más de 60 días y que están dispuestos y son capaces de hacer la transición y ser derivados a un centro de vida asistida. Los servicios deben cumplir con los

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

criterios de apoyo comunitario del DHCS, y Health Plan debe determinar que son adecuados y autorizarlos. Los miembros pueden recibir servicios según sea médicamente adecuado. Los miembros son directamente responsables de pagar sus propios gastos de manutención.

- **Servicios de transición a la comunidad y de transición de un centro de enfermería a un hogar:** Servicios para ayudar a los miembros a vivir en la comunidad y evitar una mayor institucionalización mediante el ofrecimiento de gastos de instalación no recurrentes para las personas que pasan de un centro autorizado a un alojamiento en una residencia privada. Los miembros elegibles son aquellos que actualmente reciben el nivel de cuidado médicamente necesario en un centro, han vivido allí durante más de 60 días y están interesados y pueden residir de manera segura en la comunidad. Los servicios deben cumplir con los criterios de apoyo comunitario del DHCS, y el Plan de alud debe determinar que son adecuados y autorizarlos. Los servicios de

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

transición comunitaria se pagan hasta un monto máximo total de por vida. La única excepción al máximo total es si el miembro se ve obligado a trasladarse de un alojamiento gestionado por un proveedor a un alojamiento en una residencia privada por circunstancias ajenas a su voluntad. Los miembros pueden recibir servicios según sea médicamente adecuado.

Health Plan ofrece alquiler transitorio en circunstancias limitadas y está diseñado para apoyar la estabilidad de la vivienda de los miembros elegibles. Si necesita ayuda o quiere saber qué apoyos comunitarios podrían estar disponibles para usted, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). O bien, llame al proveedor de cuidado médico.

Trasplante de órganos y médula ósea

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

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

cumple con los requisitos del programa. Si el niño reúne los requisitos, el programa CCS cubrirá los costos del trasplante y de los servicios relacionados.

Si el niño no reúne los requisitos para CCS, Health Plan lo remitirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es seguro y necesario para la afección médica del niño, Health Plan cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si el doctor decide que es posible que necesite un trasplante de órgano importante, Health Plan lo remitirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es necesario y seguro para su afección médica, Health Plan cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Los principales trasplantes de órganos y médula ósea que cubre Health Plan incluyen, entre otros, los siguientes:

- Médula ósea.
- Corazón.
- Corazón/pulmón.
- Riñón.
- Riñón/páncreas.
- Hígado.
- Hígado/intestino delgado.
- Pulmón.
- Intestino delgado.

Servicios médicos en la calle

Los miembros desamparados pueden recibir servicios cubiertos de proveedores de medicina callejera que forman parte de la red de proveedores de Health Plan. Los miembros desamparados pueden elegir a un proveedor de medicina callejera de Health Plan para que sea su proveedor primario (PCP), siempre que el proveedor de medicina callejera reúna los requisitos para ser PCP y acepte ser el PCP del miembro. Para obtener más información sobre los servicios de medicina callejera de Health Plan, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

Health Plan no cubre algunos servicios, pero de todos modos usted puede obtenerlos a través del programa de FFS de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. Health Plan se coordina con otros programas para asegurarse de que usted obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluidos aquellos cubiertos por otro programa y no por Health Plan. En esta sección, se mencionan algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Medicamentos con receta para pacientes ambulatorios

Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos con receta que se entregan en una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, que

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

es parte del programa de FFS de Medi-Cal. Health Plan puede cubrir algunos medicamentos que un proveedor administra en un consultorio o clínica. Si su proveedor le receta medicamentos administrados en el consultorio del doctor o en un centro de infusión, estos pueden considerarse medicamentos administrados por el médico.

Si un profesional de cuidado médico que no trabaja en una farmacia administra un medicamento, está cubierto por el beneficio médico. Su proveedor puede recetarle medicamentos que están en la Lista de Medicamentos con Contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, necesita un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos con Contrato. Estos medicamentos necesitan una aprobación antes de que usted pueda surtir la receta en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará estas solicitudes y tomará una decisión en un plazo de 24 horas.

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia para 14 días si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará los medicamentos de emergencia que le proporcione una farmacia para pacientes ambulatorios.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no es de emergencia. Si es así, le enviarán una carta para explicarle el motivo. También le indicarán qué opciones tiene. Para obtener más información, lea la sección "Quejas formales" en el capítulo 6 de este manual.

Para saber si un medicamento está en la Lista de Medicamentos con Contrato o para obtener una copia de la lista, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273), opción 7, o llame al 711. O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Farmacias

Si necesita surtir o resurtir una receta, debe obtener los medicamentos recetados 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/

También puede encontrar una farmacia cercana o una farmacia que pueda enviarle el medicamento con receta por correo si llama a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273, opción 7, o llame al 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Una vez que elija una farmacia, el proveedor puede enviarle de forma electrónica una receta a la farmacia. El proveedor también puede darle una receta escrita para llevar a la farmacia. Entregue la receta en la farmacia junto con su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, consulte al farmacéutico.

Los miembros también pueden obtener servicios de traslado de Health Plan para llegar a las farmacias. Para obtener más información sobre los servicios de traslado, lea la sección “Beneficios de traslado para situaciones que no son de emergencia” en el capítulo 4 de este manual.

Servicios de salud mental especializados

Algunos servicios de salud mental se brindan a través de los planes de salud mental del condado y no a través de Health Plan. Estos incluyen servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con los criterios de servicios para SMHS. Los SMHS pueden incluir estos servicios residenciales, para pacientes ambulatorios y para pacientes hospitalizados:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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.
- Servicios de estabilización de crisis.
- Manejo de casos específicos.
- Servicios terapéuticos de salud del comportamiento con cobertura para miembros menores de 21 años.
- Coordinación del cuidado intensivo (ICC) con cobertura para miembros menores de 21 años.
- Servicios intensivos en el hogar (IHBS) con cobertura para miembros menores de 21 años.
- Cuidado terapéutico en hogar sustituto (TFC) con cobertura para miembros menores de 21 años.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios móviles de crisis.
- Servicios de apoyo entre pares (PSS) (opcional).

Servicios residenciales:

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

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios psiquiátricos de hospital para pacientes hospitalizados.
- Servicios de centros de salud psiquiátrica.

Para obtener más información sobre los SMHS que ofrece el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado.

Para encontrar todos los números de teléfono gratis del condado en línea, visite https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Si Health Plan determina que necesitará servicios de plan de salud mental del condado, Health Plan lo ayudará a conectarse con

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

los servicios del plan de salud mental del condado.

Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias

Health Plan les recomienda que obtengan cuidado a los miembros que quieran recibir ayuda con el consumo de alcohol u otras sustancias. Los servicios de tratamiento por consumo de sustancias están disponibles a través de proveedores como aquellos que ofrecen cuidado primario, hospitales, salas de emergencia y proveedores de servicios de tratamiento por consumo de sustancias. Los servicios para trastornos por consumo de sustancias se ofrecen a través del condado. Dependiendo de dónde viva, algunos condados ofrecen más opciones de tratamiento y servicios de recuperación.

Para obtener más información sobre las opciones de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Los miembros de Health Plan pueden recibir una evaluación para vincularlos con los servicios que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias de salud. Los miembros pueden solicitar servicios de salud del comportamiento, incluidas las evaluaciones de trastornos por consumo de sustancias, comunicándose con Health Plan. Los miembros también pueden visitar al PCP, quien puede remitirlos a un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias para que los evalúe. Cuando es médicamente necesario, los servicios disponibles incluyen tratamiento para pacientes ambulatorios y medicamentos para trastornos por consumo de sustancias (también llamados “medicamentos para el tratamiento de adicciones” o “MAT”), como la buprenorfina, la metadona y la naltrexona.

A los miembros seleccionados para recibir servicios de tratamiento por trastorno por consumo de sustancias se los remite al programa de trastorno por consumo de sustancias de su condado para recibir tratamiento. El PCP puede remitir a los miembros o estos pueden remitirse por sí mismos poniéndose en

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

contacto directamente con un proveedor de servicios para trastornos por consumo de sustancias. Si un miembro se remite a sí mismo, el proveedor hará una evaluación y un examen iniciales para decidir si cumple los requisitos y el nivel de cuidado que necesita. Para obtener una lista con los números de teléfono de todos los condados, visite:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Health Plan proporcionará o coordinará la administración de MAT en centros de cuidado primario, hospitales para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos.

Comuníquese con el proveedor de servicios en su condado:

Condado de Alpine

Servicios de salud del comportamiento del condado de Alpine

40 Diamond Valley Road

Markleeville, CA 96120

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

1-530-694-1816 (TTY: 711)

Condado de El Dorado

Oficina de Salud del Comportamiento del condado de El Dorado, West Slope

929 Spring Street

Placerville, CA 95667

(530) 621-6290 (TTY: 711)

Condado de San Joaquin

Administración de servicios contra el abuso de sustancias

620 Aurora Street Suite #1

Stockton, CA 95202

1-209-468-3800 (TTY: 711)

Condado de Stanislaus

Servicios de salud del comportamiento y recuperación del condado de Stanislaus

800 Scenic Drive

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Modesto, CA 95350
1-888-376-6246 (TTY: 711)

Servicios dentales

El programa de FFS de Medi-Cal Dental es lo mismo que el programa de FFS de Medi-Cal, pero para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta BIC de Medi-Cal al proveedor dental. Asegúrese de que el proveedor acepte el programa de FFS Dental y que usted no sea parte de un plan de cuidado controlado que cubra servicios dentales.

Medi-Cal cubre una amplia gama de servicios dentales a través de Medi-Cal Dental, que incluyen los siguientes:

- Servicios dentales preventivos y de diagnóstico, como exámenes, radiografías y limpiezas dentales.
- Cuidado de emergencia para el control del dolor.
- Extracciones de dientes.
- Empastes.
- Eratamientos 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 a Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Dental en https://www.dental.dhcs.ca.gov.

Servicios para Niños de California

El Servicios para Niños de California (CCS) es un programa de Medi-Cal que 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 Health Plan o el PCP creen que su hijo tiene una afección elegible para el CCS, lo remitirán al programa CCS del condado para verificar si reúne los requisitos.

El personal del programa CCS del condado decidirá

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

si usted o su hijo reúnen los requisitos para recibir sus servicios. Health Plan no decide la elegibilidad para el 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 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 no cubre los servicios que cubre el programa CCS. Para que el programa cubra estos servicios, debe aprobar el proveedor, los servicios y los equipos.

El programa CCS cubre la mayoría de las afecciones médicas. Entre los ejemplos de afecciones elegibles para el programa CCS se incluyen los siguientes:

- Cardiopatía congénita.
- Cáncer.
- Tumores.
- Hemofilia.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- 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.
- VIH/sida.
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal.
- Quemaduras graves.
- Dientes muy torcidos.

Medi-Cal paga los servicios del programa CCS en los condados que participan en el programa Modelo Integral Infantil (WCM). Si su hijo no reúne los requisitos para el programa CCS, seguirá recibiendo el cuidado médicamente necesario de Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Para obtener más información sobre el programa CCS, visite https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs. O bien, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Gastos de transporte y viaje relacionados con el programa CCS

Es posible que pueda obtener transporte, comidas, alojamiento y otros costos como estacionamiento, peajes, entre otros, si usted o su familia necesitan ayuda para llegar a una cita médica relacionada con una afección elegible del programa CCS y no hay otro recurso disponible. Llame a Health Plan y solicite una aprobación previa (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo el transporte, las comidas y el alojamiento. Health Plan proporciona transporte no médico y no de emergencia como se indica en el capítulo 4, “Beneficios y servicios”, de este manual.

Si los gastos de transporte o viaje que usted pagó se consideran necesarios, y Health Plan verifica que intentó obtener transporte a través de Health Plan, Health Plan se los reembolsará.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios en el hogar y la comunidad (HCBS) fuera de los servicios del programa CCS

Si califica para inscribirse en una exención según la sección 1915(c) (programa especial del gobierno), es posible que pueda obtener servicios en el hogar y la comunidad que no estén relacionados con una afección elegible para el programa CCS, pero que sean necesarios para permanecer en un entorno comunitario en lugar de una institución. Por ejemplo, si necesita modificaciones en el hogar para satisfacer sus necesidades en un entorno comunitario, Health Plan no puede pagar esos costos como una afección relacionada con el programa CCS. Pero, si está inscrito en una exención según la sección 1915(c), las modificaciones en el hogar pueden estar cubiertas si son médicamente necesarias para evitar la institucionalización.

Cuando cumple 21 años, usted pasa (cambia) del programa CCS al cuidado médico para adultos. En ese momento, es posible que deba inscribirse en una exención según la sección 1915(c) para seguir recibiendo los servicios que tiene a través del programa CCS, como la enfermería privada.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Exención según la sección 1915(c): Servicios en el hogar y la comunidad (HCBS)

Las seis exenciones según la sección 1915(c) (programas especiales del gobierno) de Medi-Cal en California permiten que el estado brinde servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) a las personas en un entorno comunitario de su elección, en lugar de recibir cuidado en un centro de enfermería u hospital. Medi-Cal tiene un acuerdo con el gobierno federal que permite ofrecer servicios de exención en un hogar privado o en un entorno comunitario hogareño. Los servicios que se presten en virtud de las exenciones no deben costar más que recibir el mismo cuidado en un centro institucional. Los beneficiarios de la exención de HCBS deben reunir los requisitos de Medi-Cal completo. Algunas exenciones según la sección 1915(c) tienen disponibilidad limitada en todo el estado de California o pueden tener una lista de espera. Las seis exenciones según la sección 1915(c) de Medi-Cal son las siguientes:

- Exención de vida asistida (ALW)
- Exención del Programa de Autodeterminación de California (SDP) para personas con discapacidades del desarrollo

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Exención de HCBS para californianos con discapacidades del desarrollo (HCBS-DD)
- Exención de alternativas en el hogar y la comunidad (HCBA)
- Programa de exención de Medi-Cal (MCWP), antes llamada “exención por virus de inmunodeficiencia humana o síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH o sida)”
- Programa de Servicios Multipropósito para Personas Mayores (MSSP)

Para obtener más información sobre las exenciones de Medi-Cal, visite https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx. O bien, llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)

El Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) brinda asistencia de cuidado personal en el hogar como alternativa al cuidado fuera del hogar a personas calificadas y elegibles para Medi-Cal, incluidas aquellas personas mayores, ciegas o discapacitadas. El IHSS permite a los beneficiarios permanecer seguros en sus propios hogares. Su proveedor de cuidado médico debe estar de acuerdo en que usted necesita asistencia de cuidado personal en el hogar y que correría el riesgo de ser ubicado en un centro de cuidado fuera del hogar si no recibiera los servicios del IHSS. El programa IHSS también hará una evaluación de necesidades.

Para obtener más información sobre la disponibilidad del programa IHSS en su condado, visite https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services. O bien, llame a la agencia local de servicios sociales de su condado.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios que no puede obtener a través de Health Plan ni Medi-Cal

Health Plan y Medi-Cal no cubren algunos servicios. Entre los servicios que Health Plan o Medi-Cal no cubren se incluyen los siguientes:

- Fertilización *in vitro* (IVF), que incluye, entre otros, estudios o procedimientos de infertilidad para diagnosticar o tratar la infertilidad.
- Tratamientos para conservar la fertilidad.
- Modificaciones en un vehículo.
- Servicios experimentales.
- Cirugía cosmética.

Health Plan puede cubrir un servicio no cubierto si es médicamente necesario. Su proveedor debe presentar una solicitud de aprobación previa (autorización previa) a Health Plan con los motivos por los cuales el beneficio no cubierto es médicamente necesario.

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

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

El DHCS puede analizar y determinar la evaluación de tecnología médica para su inclusión en los paquetes de beneficios.

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

5. Niños y jóvenes sanos

Los miembros menores de 21 años pueden recibir los servicios de cuidado médico que necesitan tan pronto como se inscriben. Esto garantiza que reciban el cuidado preventivo, dental y mental adecuado, incluidos los servicios especializados y del desarrollo. En este capítulo, se describen dichos servicios.

Medi-Cal para Niños y Adolescentes

Los servicios de cuidado médico necesarios están cubiertos y son gratuitos para los miembros menores de 21 años. La siguiente lista incluye servicios médicamente necesarios para tratar o cuidar cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Entre los servicios cubiertos se incluyen los siguientes:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Visitas de niños sanos y exámenes para adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan).
- Vacunas.
- Evaluación y tratamiento de la salud del comportamiento (salud mental o trastornos por consumo de sustancias).
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental o SMHS están cubiertos por el condado).
- Detección de experiencias infantiles adversas (ACE).
- Manejo mejorado del cuidado (ECM) para poblaciones de enfoque de niños y jóvenes (POF), un beneficio del plan de cuidado médico controlado (MCP) de Medi-Cal.
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de sangre para detectar intoxicación con plomo.
- Educación sobre la salud y prevención.
- Servicios de la visión.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental).
- Servicios de audición, cubiertos por el programa Servicios para Niños de California (CCS), para los niños que reúnen los requisitos. Health Plan cubrirá los servicios de los niños que no reúnan los requisitos para este programa.
- Servicios de salud en el hogar, como enfermería privada (PDN), terapia ocupacional, fisioterapia y equipos y suministros médicos.

Estos servicios se denominan Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocidos como “servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos” o “EPSDT”). Puede encontrar información adicional para miembros sobre Medi-Cal para Niños y Adolescentes en https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx. Los servicios de Medi-Cal para Niños y Adolescentes recomendados por las pautas pediátricas de Bright Futures para ayudarlos a usted o a su hijo a mantenerse saludables se cubren gratis. Para leer las pautas de Bright Futures, visite

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

El manejo mejorado del cuidado (ECM) es un beneficio del plan de cuidado médico controlado (MCP) de Medi-Cal disponible en todos los condados de California para fomentar el manejo integral del cuidado para los miembros del MCP con necesidades complejas. Debido a que los niños y jóvenes con necesidades complejas a menudo ya reciben servicios de uno o más administradores de casos u otros proveedores de servicios dentro de un sistema de prestación fragmentado, el ECM ofrece coordinación entre sistemas. Las poblaciones de niños y jóvenes de enfoque elegibles para este beneficio incluyen las siguientes:

- Niños y jóvenes desamparados.
- Niños y jóvenes en riesgo de tener que acudir al hospital o la sala de emergencia por causas evitables.
- Niños y jóvenes con graves necesidades de salud mental o trastornos por consumo de sustancias (SUD).
- Niños y jóvenes inscritos en el programa de

Servicios para Niños de California (CCS) o en el Modelo Integral Infantil (WCM) del programa CCS con necesidades adicionales más allá de la afección por la que reúnen los requisitos para el programa CCS.

- Niños y jóvenes dentro del sistema de protección al menor.
- Niños y jóvenes en transición desde un centro correccional juvenil.

Puede encontrar información adicional sobre el ECM en https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf.

Además, se recomienda encarecidamente a los administradores principales de cuidado del ECM que evalúen a los miembros del ECM para determinar sus necesidades de servicios de apoyo comunitario proporcionados por el MCP como alternativas rentables a los servicios o entornos médicos tradicionales, y que remitan a los miembros a dichos apoyos comunitarios cuando sean elegibles y estén disponibles. Los niños y jóvenes pueden beneficiarse de muchos de los servicios de apoyos comunitarios,

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

incluido el tratamiento del asma, la orientación sobre vivienda, el relevo médico y los centros de sobriedad.

Los apoyos comunitarios son servicios proporcionados por los planes de cuidado médico controlado (MCP) de Medi-Cal y están disponibles para los miembros elegibles de Medi-Cal, independientemente de si califican para los servicios del ECM.

Puede encontrar más información sobre los apoyos comunitarios en https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf.

Algunos de los servicios disponibles a través de Medi-Cal para Niños y Adolescentes, como la PDN, se consideran servicios complementarios. Estos no están disponibles para miembros de Medi-Cal mayores de 21 años. Para seguir recibiendo estos servicios de forma gratuita, es posible que usted o su hijo deban inscribirse en una exención de servicios en el hogar y la comunidad (HCBS) según la sección 1915(c) o en otros servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) al cumplir 21 años o antes. Si usted o

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

su hijo reciben servicios complementarios a través de Medi-Cal para Niños y Adolescentes y pronto cumplirán 21 años, comuníquese con Health Plan para hablar sobre las opciones de cuidado continuo.

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 como trastornos médicos, dentales, de la visión, de audición, de salud mental o por abuso de sustancias (alcohol o drogas). Health Plan 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.

El cuidado preventivo también incluye las vacunas que usted o su hijo necesitan. Health Plan debe

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

asegurarse de que todos los niños inscritos estén al día con todas las vacunas que necesitan cuando visiten a su doctor. Los servicios de cuidado preventivo y las pruebas de detección están disponibles gratis y sin necesidad de obtener una aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debería hacerse exámenes en estos momentos:

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

El examen de salud de niños sanos incluye lo siguiente:

- Una historia clínica completa y un examen físico de pies a cabeza.
- Vacunas adecuadas según la edad (California sigue el cronograma de Bright Futures de la

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Academia Americana de Pediatría: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

- Pruebas de laboratorio, incluida la prueba de detección de intoxicación por plomo en sangre, si es adecuado según la edad o necesario.
- Educación sobre la salud.
- Exámenes de la visión y audición.
- Exámenes de salud dental.
- Evaluaciones de salud del comportamiento.

Si el doctor encuentra un problema con su salud física o mental o la de su hijo durante un examen o una prueba de detección, es posible que usted o su hijo necesiten recibir otro tipo de cuidado médico. Health Plan cubrirá gratis ese cuidado, que incluye lo siguiente:

- Doctor, enfermero facultativo y cuidado hospitalario.
- Vacunas para mantenerse saludable.
- Fisioterapia, terapias del habla, del lenguaje y ocupacional.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios de salud en el hogar, como equipos médicos, suministros y aparatos.
- Tratamiento por problemas de la visión, incluidos los anteojos.
- Tratamiento para problemas auditivos, incluidos los aparatos de corrección auditiva cuando no están cubiertos por el programa de Servicios para Niños de California (CCS).
- Tratamiento de salud del comportamiento para afecciones tales como trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
- Manejo de casos y educación sobre la salud.
- Cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades a fin de mejorar la función o crear una apariencia normal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Pruebas de sangre para detectar intoxicación con plomo

Todos los niños inscritos en Health Plan deben hacerse pruebas de detección de intoxicación por plomo en la sangre entre los 12 y 24 meses de edad o entre los 24 y 72 meses de edad si no se les hizo la prueba antes. Los niños pueden hacerse un análisis de plomo en sangre si uno de sus padres o su tutor lo solicita. A los niños también se los debe examinar siempre que el doctor crea que un cambio en la vida los ha puesto en riesgo.

Ayuda para obtener servicios de niños y jóvenes sanos

Health Plan ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de cuidados de Health Plan puede hacer lo siguiente:

- Informarle sobre los servicios disponibles.
- Ofrecerle ayuda para encontrar proveedores dentro de la red o fuera de la red, cuando los necesite.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Ayudarle a programar una cita.
- Organizar el traslado médico para que los niños puedan llegar a las citas.
- Ayudar a coordinar el cuidado para servicios que no están cubiertos por Health Plan, pero que pueden estar disponibles a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), como los siguientes:
  - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y por consumo de sustancias.
  - Tratamiento para problemas dentales, como ortodoncia.

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

Exámenes dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé. Límpielas suavemente pasándoles un paño todos los días. Aproximadamente entre los cuatro y los seis meses, comenzará la “dentición”, ya que le empezarán a salir los dientes al bebé. Programe una cita para la

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

primera consulta dental de su hijo en cuanto salga el primer diente o para la fecha de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

Estos servicios dentales de Medi-Cal son gratuitos en los siguientes casos:

Bebés de 0 a 3 años

- Primera consulta dental del bebé.
- Primer examen dental del bebé.
- Exámenes dentales (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Radiografías.
- Limpieza de dientes (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Empastes.
- Extracciones (sacar dientes).
- Servicios dentales de emergencia.
- Sedación (si es médicamente necesaria)*.

Niños de 4 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Radiografías.
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Limpieza de dientes (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Sellador en molares.
- Empastes.
- Tratamientos de conducto.
- Extracciones (sacar dientes).
- Servicios dentales de emergencia.
- Sedación (si es médicamente necesaria)*.

Jóvenes de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Radiografías.
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Limpieza de dientes (cada 6 meses y, a veces, con más frecuencia).
- Ortodoncia (aparatos) para quienes reúnan los requisitos.
- Empastes.
- Coronas.
- Tratamientos de conducto.
- Dentaduras postizas parciales y completas.
- Raspado y alisado radicular.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Extracciones (sacar dientes).
- Servicios dentales de emergencia.
- Sedación (si es médicamente necesaria)*.

* Los proveedores deberían considerar la sedación y la anestesia general cuando determinen y documenten una razón por la que la anestesia local no es médicamente adecuada y el tratamiento dental está preaprobado o no necesita aprobación previa (autorización previa).

Estas son algunas de las razones por las que no se puede utilizar anestesia local y en su lugar se puede utilizar sedación o anestesia general:

- Afección física, del comportamiento, del desarrollo o emocional que impide que el paciente responda a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento.
- Procedimientos restauradores o quirúrgicos mayores.
- Niño que no coopera.
- Infección aguda en el lugar de la inyección.
- Fallo de un anestésico local para controlar el dolor.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, llame a la línea de Servicio al Cliente de Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 o 711), o visite https://smilecalifornia.org/.

Servicios adicionales de remisiones para educación preventiva

Si le preocupa que su hijo no participe ni aprenda bien en la escuela, hable con el doctor, los maestros o los administradores de la escuela de su hijo. Además de los beneficios médicos cubiertos por Health Plan, la escuela debe ofrecer algunos servicios para ayudar a su hijo a aprender y a no atrasarse. Entre los servicios que se pueden proporcionar para ayudar a su hijo a aprender se incluyen:

- Servicios del habla y del lenguaje.
- Servicios psicológicos.
- Terapia física.
- Terapia ocupacional.
- Tecnología de asistencia.
- Servicios de trabajo social.
- Servicios de asesoramiento.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios de enfermería escolar.
- Traslado desde y hacia la escuela.

El Departamento de Educación de California proporciona y paga estos servicios. Junto con los doctores y maestros de su hijo, es posible que pueda elaborar un plan personalizado que ayude mejor a su hijo.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

6. Informe y resolución de problemas

Existen dos formas de informar y resolver problemas:

- Recurra a la **queja** (**queja formal**) cuando tenga un problema o no esté conforme con Health Plan o un proveedor, o con el cuidado médico o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Recurra a una **apelación** cuando no esté de acuerdo con la decisión de Health Plan de cambiar sus servicios o no cubrirlos.
- Tiene derecho a presentar quejas formales y apelaciones a Health Plan para informarnos su problema. Si lo hace, no perderá ninguno de sus derechos ni recursos legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentarnos una queja o informar problemas. Informarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar el cuidado para todos los miembros.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Puede comunicarse con Health Plan primero para informarnos sobre su problema. Llámenos de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m., al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY/TDD: 711). 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). Pídale al Departamento de Cuidado Médico Controlado (DMHC) que revise su queja o que haga una revisión médica independiente (IMR). Si su asunto es urgente, como aquellos que involucran una amenaza grave a su salud, puede llamar al DMHC de inmediato sin presentar primero una queja formal o apelación a Health Plan. Puede llamar gratis al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891 o 711) o visitar https://www.dmhc.ca.gov.

En la Oficina de Defensoría para los Servicios de Cuidado Controlado de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Cuidado Médico de California también pueden ayudarlo. Lo pueden ayudar si tiene

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiar de plan o abandonarlo. También pueden 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. La llamada es gratis.

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 a quién puede presentar la queja formal, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

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

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Quejas

Una queja (queja formal) es un recurso para cuando tiene un problema o no está conforme con los servicios que recibe de Health Plan o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar una queja ante Health Plan en cualquier momento por teléfono, por escrito, por correo o en línea. Su representante o proveedor autorizado también puede presentar una queja por usted con su permiso.

- **Por teléfono:** Llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711), 8:00 a. m.-5:00 p. m. Indique su número de identificación del plan de salud, su nombre y la razón de la queja.
- **Por correo:** Llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711) y solicite 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 la queja. Infórmenos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan Attention: Grievance and Appeals Department 7751 South Manthey Road French Camp, CA 95231

En el consultorio de su doctor habrá formularios de queja.

- **En línea:** Visite el sitio web de Health Plan en www.hpsj-mvhp.org.

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

En un plazo de 5 días calendario a partir de la recepción de su queja, Health Plan le enviará una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le enviaremos otra carta para informarle cómo resolvimos el problema. Si llama a Health Plan por una queja formal que no esté relacionada con la cobertura de cuidado médico, la necesidad médica o el tratamiento experimental o de investigación, y la

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

queja formal se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que involucra un problema de salud grave, comenzaremos una revisión acelerada (rápida). Le daremos una decisión en un plazo de 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su queja, decidiremos cómo manejaremos su queja y si la aceleraremos. Si determinamos que no aceleraremos su queja, le informaremos que la resolveremos en un plazo de 30 días. Puede comunicarse con el DMHC directamente por cualquier motivo, por ejemplo, si cree que su inquietud reúne los requisitos para una revisión acelerada, si Health Plan no le responde dentro del período de 72 horas o si no está satisfecho con la decisión de Health Plan.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de quejas formales de Health Plan ni

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

son elegibles para una revisión médica independiente del Departamento de Cuidado Médico Controlado (DMHC). Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273, opción 7, o llame al 711). O bien, visite https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no estén sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para su revisión a través del proceso de quejas formales y apelaciones de Health Plan y una revisión médica independiente del DMHC. El número de teléfono gratis del DMHC es el 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891). Puede encontrar los formularios de quejas y de solicitud de revisión médica independiente e instrucciones en línea en https://www.dmhc.ca.gov/.

Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que Health Plan

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

revise y cambie una decisión que tomamos sobre sus servicios. Puede solicitar una apelación si le enviamos una carta llamada Aviso de Acción (NOA), 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. Su representante autorizado o el proveedor también pueden solicitarnos una apelación para usted con su permiso por escrito.

Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha en que reciba el Aviso de Acción (NOA) de Health Plan. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo, puede continuar recibiéndolo mientras espera la decisión sobre la apelación. Esto se llama “pago de ayuda pendiente”. Para obtener este pago, debe solicitarnos 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 solicite una apelación en estas circunstancias, su servicio continuará mientras espera que se decida la apelación

Puede presentar una apelación por teléfono, por

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

escrito, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** Llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711), 8:00 a. m.-5:00 p. m. Indique su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.
- **Por correo:** Llame a Health Plan al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711) y solicite 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/Mountain Valley Health Plan Attention: Grievance and Appeals Department 7751 South Manthey Road French Camp, CA 95231

  En el consultorio de su médico hay formularios de apelación disponibles.
- **En línea:** Visite el sitio web de Health Plan. Vaya a www.hpsj-mvhp.org.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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: 711).

Dentro de los 5 días posteriores a la recepción de su apelación, Health Plan le enviará una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le informaremos nuestra decisión al respecto y le enviaremos una carta llamada Aviso de Resolución de Apelación (NAR). Si no le informamos nuestra decisión de apelación dentro de esos 30 días, puede solicitar una audiencia estatal al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y una revisión médica independiente (IMR) del DMHC.

Sin embargo, si usted solicita primero una audiencia estatal, y la audiencia para abordar sus problemas específicos ya se ha llevado a cabo, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En este caso, en la audiencia estatal se toma la decisión final. Pero sí puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no califican

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

para una IMR, incluso si la audiencia estatal ya se llevó a cabo.

Si usted o su doctor quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva decidir su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación. Si tiene un problema de salud urgente, como aquellos que suponen una amenaza grave para su salud, no es necesario que presente una apelación ante Health Plan antes de presentar una queja ante el DMHC.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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. El número de teléfono gratis del CDSS es 1-800-743-8525 (TTY: 1-800-952-8349). También puede solicitar una audiencia estatal en https://www.cdss.ca.gov. Puede encontrar más formas de solicitar una audiencia estatal en la sección “Audiencias estatales” más adelante en este capítulo.
- Presentar un formulario de queja o revisión médica independiente al Departamento de Cuidado Médico Controlado (DMHC) para que se revise la decisión de Health Plan. Si su queja reúne los requisitos para el proceso de revisión

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

médica independiente (IMR) del DMHC, un doctor externo que no forma parte de Health Plan revisará su caso y tomará una decisión que Health Plan debe seguir.

El número de teléfono gratis del DMHC es el 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891). Puede encontrar los formularios de quejas y de solicitud de revisión médica independiente e instrucciones en línea en https://www.dmhc.ca.gov.

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 la audiencia para abordar sus problemas específicos ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En este caso, en la audiencia estatal se toma la decisión final. Pero sí puede presentar una queja ante el DMHC si los problemas no califican para una IMR, incluso si la audiencia estatal ya se llevó a cabo.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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

Health Plan no gestiona las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Puede presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273
(TTY: 1-800-977-2273), opción 7, o llame al 711. Es posible que las quejas y apelaciones relacionadas con beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx reúnan los requisitos para una revisión médica independiente (IMR) del DMHC.

Si usted no está de acuerdo con una decisión relacionada con sus beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia estatal. No puede solicitarle al DMHC una IMR para decisiones sobre beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Quejas y revisiones médicas independientes manejadas por el Departamento de Cuidado Médico Controlado (DMHC)

Una revisión médica independiente (IMR) ocurre cuando un doctor externo que no está relacionado con Health Plan revisa su caso. Si quiere una IMR, primero debe presentar una apelación ante Health Plan para inquietudes no urgentes. Si no recibe noticias de Health Plan en un plazo de 30 días calendario, o si no está de acuerdo con la decisión de Health Plan, usted puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un plazo de seis meses a partir de la fecha que figura en el aviso sobre la decisión de la apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Por lo tanto, si quiere una IMR y una audiencia estatal, presente su queja lo antes posible.

Recuerde que, si solicita primero una audiencia estatal y la audiencia para abordar sus problemas específicos ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En este caso, en la audiencia estatal se toma la decisión final. Pero sí puede presentar una queja

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

ante el DMHC si los problemas no califican para una IMR, incluso si la audiencia estatal ya se llevó a cabo.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin tener que presentar primero una apelación a Health Plan. Esto es en los casos en los que su problema de salud es urgente, como aquellos 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 Health Plan haya tomado la decisión correcta cuando usted apeló su denegación de servicios.

El Departamento de Cuidado Médico Controlado de California es responsable de regular los planes de servicios de cuidado médico. Si tiene una queja formal contra Health Plan, debe llamar primero al plan al **1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711)** y usar el proceso de quejas formales de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. Seguir este proceso no le impedirá ejercer otros derechos legales o recursos disponibles. Puede llamar al departamento si necesita ayuda con una queja

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

formal relacionada con una emergencia, una queja formal que no se haya resuelto de manera satisfactoria por el plan de salud o que haya permanecido sin resolverse durante más de 30 días. También puede ser elegible para una revisión médica independiente (IMR). Si es elegible para una IMR, durante el proceso de IMR se 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 emergencias vitales o leves. El departamento también tiene un número de teléfono gratis (**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 departamento, **www.dmhc.ca.gov**, hay formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con Health Plan y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). El juez le ayudará a resolver su problema y decidirá si Health Plan tomó la decisión correcta o no. Usted tiene derecho a solicitar una audiencia estatal si ya solicitó una apelación a Health Plan 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. Si nosotros le brindamos pago de ayuda pendiente durante la apelación y quiere seguir recibiéndolo hasta tener el resultado de la audiencia estatal, debe solicitarlo dentro de los 10 días posteriores a la fecha de recepción del Aviso de Resolución de Apelación o antes de la fecha de interrupción de los servicios, lo que suceda después.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Si necesita ayuda para asegurarse de que el pago de ayuda pendiente continúe hasta tener la decisión final de la audiencia estatal, comuníquese con Health Plan entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. llamando al 1-888-936-PLAN (7526). Si tiene dificultad para oír o hablar, llame a la línea TTY: 711. Su representante autorizado o el proveedor pueden solicitarnos una audiencia estatal para usted con su permiso por escrito.

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

Por ejemplo, si Health Plan no le envía los avisos sobre sus servicios de forma correcta o en los plazos correspondientes, usted puede solicitar una audiencia estatal sin tener que completar el proceso de apelación. En estos casos, el proceso se considera “agotado”. Estos son algunos ejemplos en los que el proceso se considera agotado:

- No enviamos la carta de Aviso de Acción o de Aviso de Resolución de Apelación en su idioma preferido.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos.
- No le enviamos la carta de Aviso de Acción.
- No le enviamos la carta de Aviso de Resolución de Apelación.
- 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 de estas maneras:

- **Por teléfono:** Llame a la División de Audiencias Estatales del CDSS al 1-800-743-8525 (TTY: 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Complete el formulario que le enviamos con el Aviso de Resolución de Apelación y envíelo por correo a la siguiente dirección:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

California Department of Social Services
State Hearings Division 744 P Street,
MS 9-17-433 Sacramento, CA 95814

- **En línea:** Solicite una audiencia en línea en **www.cdss.ca.gov.**
- **Por correo electrónico:** Complete el formulario que recibió junto con el Aviso de Resolución de Apelación y envíelo por correo electrónico a **Scopeofbenefits@dss.ca.gov**
  - Nota: Si envía el formulario por correo electrónico, tenga en cuenta que existe el riesgo de que alguien que no pertenece a la División de Audiencias Estatales pueda interceptar ese correo. Considere usar un método más seguro para enviar su solicitud.
- **Por fax:** Complete el formulario que recibió junto con el Aviso de Resolución de Apelación y envíelo gratis por fax a la División de Audiencias Estatales al 916-309-3487 al 1-833-281-0903.

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

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

En la audiencia, deberá decirle al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de Health Plan. Health Plan le dirá al juez cómo se tomó nuestra decisión. El juez puede demorar hasta 90 días en tomar una decisión sobre el caso. Health Plan debe cumplir con lo que decida el juez.

Si quiere que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar plenamente, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar tres días laborales después de recibir el expediente completo de su caso de Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 https://www.dhcs.ca.gov/.

El fraude, derroche y 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 objetos y servicios gratis o con descuento a los miembros para influir en qué proveedor seleccionan.
- Cambiar el proveedor primario 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.
- Obtener viajes de transporte médico y no médico para servicios no relacionados con el cuidado médico, para servicios no cubiertos por Medi-Cal o cuando no hay una cita médica a la cual acudir o medicamentos con receta que recoger.

Para denunciar fraude, derroche o 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

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.

Envíe la denuncia a la siguiente dirección:

Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan
Attention: Program Integrity Unit/FWA
7751 South Manthey Road
French Camp, CA 95231

Línea directa de Cumplimiento: 1-855-400-6002 (TTY: 711).

7. Derechos y responsabilidades

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

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de Health Plan:

- Ser tratado con respeto y dignidad, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica, como su historial médico, su afección o tratamiento mental y físico y su salud reproductiva o sexual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Recibir información sobre Health Plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los proveedores, los profesionales, y los derechos y las responsabilidades de los miembros.
- Obtener información escrita para miembros completamente traducida a su idioma preferido, incluidos todos los avisos sobre quejas formales y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Health Plan.
- Poder elegir un proveedor primario dentro de la red de Health Plan.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en las decisiones sobre su cuidado médico con los proveedores, incluido el derecho de rechazar un tratamiento.
- Presentar quejas formales, ya sea de forma verbal o escrita, sobre la organización o el cuidado recibido.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Conocer el motivo médico de la decisión de Health Plan de rechazar, retrasar, cancelar o cambiar una solicitud de cuidado médico.
- Recibir coordinación del cuidado.
- Apelar las decisiones de rechazar, aplazar o limitar servicios o beneficios.
- Obtener servicios gratuitos de interpretación y traducción en su idioma.
- Recibir ayuda legal gratis en su oficina local de asistencia legal u otros grupos.
- Redactar voluntades anticipadas de cuidado médico.
- Solicitar una audiencia estatal si se rechaza un servicio o beneficio y ya presentó una apelación a Health Plan, pero 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.
- Anular su inscripción en Health Plan (cancelarla) y cambiarse a otro plan de salud del condado previa solicitud.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Acceder a los servicios sin consentimiento para menores.
- Recibir gratis la información escrita para miembros en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) a pedido y de manera oportuna y adecuada en relación con el formato solicitado, y de acuerdo con la sección 14182 (b)(12) del Código de Instituciones y Bienestar (W&I).
- 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 (CFR).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Ejercer con libertad estos derechos sin que se perjudique el tratamiento que recibe de Health Plan, los proveedores o el estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de parto independientes, centros de salud aprobados por el gobierno federal, proveedores 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 Health Plan, de acuerdo con la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de Health Plan tienen estas responsabilidades:

- Estar familiarizados con la cobertura del plan de salud y hacer preguntas al respecto. Si tiene preguntas, debería comunicarse con Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).
- Seguir los consejos y procedimientos de cuidado indicados por sus doctores, Health Plan y el programa.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- 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, Health Plan, 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 le dice.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Cuidar su propia salud. Llevar un estilo de vida saludable, hacer ejercicio, tener una buena dieta y no fumar.
- Evitar contagiar, a sabiendas, una enfermedad a otras personas.
- Informar cualquier irregularidad o fraude a Health Plan.
- 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.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Health Plan cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. Health Plan 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Health Plan ofrece lo siguiente:

- 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, comuníquese con Health Plan entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. llamando al 1-888-936-PLAN (7526). Si tiene dificultades para oír o hablar, llame al 711 para utilizar el Servicio de Retransmisión de California.

Cómo presentar una queja formal

Si cree que Health Plan 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

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal al Director de Equidad Sanitaria del Health Plan. Puede presentar una queja formal por teléfono, por correo, en persona o en línea:

- **Por teléfono:** Comuníquese con el Director de Equidad Sanitaria del Health Plan entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. llamando al 1-888-936-PLAN (7526). Si tiene dificultades para oír o hablar bien, llame al 711 para utilizar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por correo:** Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a la siguiente dirección:

  Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan Attention: Health Equity Officer
  7751 South Manthey Road
  French Camp, CA 95231

- **En persona:** Visite el consultorio de su doctor o las oficinas de Health Plan y diga que quiere presentar una queja formal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- **En línea:** Visite el sitio web de Health Plan en www.hpsj-mvhp.org.

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

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Cuidado Médico de California (DHCS) por teléfono, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** Llame al 1-916-440-7370. Si tiene dificultad para oír o hablar, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por correo postal:** Complete un formulario de queja o envíe una carta por correo a la siguiente dirección:

  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.
- **En línea:** Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Oficina de Derechos Civiles (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos)

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

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si tiene dificultad para oír o hablar, llame a la línea TTY: 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por correo postal:** Complete un formulario de queja o envíe una carta por correo 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- **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 quiere saber su opinión. Cada dos meses, Health Plan tiene reuniones para hablar sobre qué está funcionando bien y cómo Health Plan puede mejorar. Invitamos a los miembros a asistir. ¡Asista a una reunión!

Comité Asesor de la Comunidad

Health Plan tiene un grupo llamado Comité Asesor de la Comunidad (CAC). Este grupo está compuesto por miembros, socios, proveedores y organizaciones locales. Unirse a este grupo es voluntario. El grupo evalúa cómo mejorar las políticas de Health Plan y es responsable de lo siguiente:

- Educación sobre la salud y políticas o programas relacionados con la equidad y la calidad en la salud.
- Materiales para miembros y directorio de proveedores.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Resultados de la encuesta de satisfacción de los miembros.
- Materiales y campañas de comercialización de los planes.
- Evaluaciones de las necesidades de la comunidad o planes de mejora.
- Desarrollo del plan de divulgación y educación sobre los servicios de salud mental no especializados (NSMHS).

Otros programas y servicios del plan. Si quiere formar parte de este grupo, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).

Aviso de prácticas de privacidad

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

Si tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales, no es necesario que obtenga la autorización de ningún otro miembro para obtener servicios confidenciales ni para presentar un reclamo por

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

servicios confidenciales. Para obtener más información sobre los servicios confidenciales, lea la sección “Cuidado confidencial” en el capítulo 3 de este manual.

Puede solicitar a Health Plan que envíe comunicaciones sobre servicios confidenciales a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted elija. Esto se denomina “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si usted da su consentimiento para recibir cuidado, Health Plan no brindará información sobre sus servicios de cuidado confidencial a ninguna otra persona sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, Health Plan enviará comunicaciones a su nombre a la dirección o al número de teléfono registrados.

Health Plan cumplirá con sus solicitudes de recibir comunicaciones confidenciales en la forma y formato que solicitó, o nos aseguraremos de que sus comunicaciones sean fáciles de realizar en la forma y formato que solicitó. Las enviaremos a otra ubicación que elija. Su solicitud de comunicaciones

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

confidenciales dura hasta que la cancele o envíe una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Puede solicitar comunicaciones confidenciales completando un formulario de solicitud de comunicación confidencial a Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan y enviándolo por correo a Servicio al Cliente, con dirección en 7751 South Manthey Road, French Camp, CA 95231. Puede solicitar una copia del formulario llamando a Servicio al Cliente o accediendo al formulario en nuestro sitio web en www.hpsj-mvhp.org.

A continuación se incluye la declaración de Health Plan sobre sus políticas y procedimientos para proteger la información médica (llamada “Aviso de prácticas de privacidad”):

En este aviso se describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y personal, incluida la información sobre su raza o grupo étnico, idioma, identidad de género y orientación sexual. Además, en él se indica cómo puede acceder a dicha información. **Revísela con cuidado.**

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Sus derechos

Cuando se trata de su información de salud, usted tiene ciertos derechos. En esta sección, se explican sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo.

Obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos.	• Puede pedir ver u obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos, y otra información de salud suya que tengamos. Consúltenos cómo hacer esto. • 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.

Pedirnos 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. • Consúltenos cómo hacer esto. Podríamos rechazar su solicitud; sin embargo, le informaremos el motivo por escrito en un plazo de 60 días.
Solicitar comunicaciones confidenciales.	• Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted en una forma específica (por ejemplo: a su teléfono particular o laboral), o por correo a una dirección diferente. • Tendremos en cuenta todas las solicitudes razonables y debemos aceptarlas si nos indica que estaría en peligro debido a nuestro rechazo.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

	• Procesaremos todos los cambios en las comunicaciones confidenciales que usted pida dentro de los 7 días calendario a partir de la fecha en que reciba la solicitud a través de un medio electrónico o telefónico, y dentro de los 14 días calendario 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. • Si usted es una persona mayor con discapacidad (SPD) y tiene una discapacidad física o mental, no necesita completar un formulario de autorización.

Pedir que limitemos la información personal que usamos o compartimos.	• Puede solicitarnos que **no** usemos ni compartamos cierta información 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Obtener una lista de todos aquellos con los que hemos compartido información.	• Puede pedir una lista (descripción) de las veces en las que hemos compartido sus datos 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 el tratamiento, el pago y las 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 basada en los costos si solicita otra dentro de los 12 meses.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Obtener una copia de este aviso de privacidad.	• Puede pedir 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.
Elegir a alguien para que actúe en su nombre.	• Si le ha dado a alguien un poder notarial 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos.	• Usted puede quejarse si cree que se han violado sus derechos. Contáctenos a través de los datos que figuran en la última página. • Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos enviando una carta a 200 Independence Avenue, SW Room 509F HHH Building, Washington, D.C. 20201; llamando al 1-877-696-6755 o visitando www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints. • No tomaremos represalias en su contra por presentar una queja.

Solicitar que su información de salud se envíe a una aplicación de su elección.	• Las normas de interoperabilidad nos exigen proporcionar hasta cinco años de determinada información de salud cuando usted nos la solicita directamente o a través de una aplicación de terceros. • Cuando lo solicita a través de una aplicación de terceros, Health Plan se reserva el derecho de aprobar la aplicación de terceros basándose en un análisis de seguridad. • Puede hacer esta solicitud directamente con nosotros accediendo al formulario de solicitud de acceso a información de salud en línea (www.hpsj-mvhp.org), por teléfono a un representante de Servicio al Cliente o presentándose sin cita previa. • Debe completar todo el

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

	formulario y enviarlo por correo o llevarlo a la oficina de Health Plan ubicada en 7751 South Manthey Road, French Camp, CA 95231. También puede enviarlo por fax al (209) 461-2550 o por correo seguro a Health Plan. • No somos responsables de la aplicación de terceros que elija ni de la información que transmita a dicha aplicación a petición suya.

Sus preferencias

En el caso de cierta información médica, puede indicarnos sus preferencias sobre lo que compartimos. 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 quiere que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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

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

Si no puede indicarnos su preferencia (por ejemplo, porque está inconsciente), es posible que continuemos y 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.

No compartiremos ni utilizaremos su información de las siguientes maneras sin su permiso por escrito:

- Utilizar su información para fines de marketing.
- Vender su información.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Utilizar la raza o el grupo étnico, el idioma, la identidad de género o la orientación sexual para tomar decisiones de suscripción, denegar la cobertura o los beneficios o exigirle que renuncie a sus derechos de inscribirse o estar cubierto por Health Plan.
- Divulgar su información médica o personal sobre servicios de aborto si la solicitud proviene de otro estado, incluso si se trata de una citación. Usted está bajo la protección de la Ley de Privacidad Reproductiva de California.
- Divulgar información médica o personal de niños que reciben cuidado de reafirmación de género o cuidado de salud mental en respuesta a cualquier citación civil, extranjera o acción fuera del estado.
- Compartir su información sobre servicios relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, las infecciones y enfermedades de transmisión sexual, el trastorno por consumo de sustancias, el cuidado de reafirmación de género y la violencia de pareja.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Nuestros usos y divulgaciones

¿Cómo usamos o compartimos su información de salud en general?

Por lo general, usamos o compartimos su información de salud para lo siguiente:

Ayudar a controlar el tratamiento de cuidado médico que usted recibe.	• Podemos usar su información médica y compartirla con los profesionales que lo están tratando.	***Ejemplo:*** *Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos organizar servicios adicionales.*

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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.	***Ejemplo:*** *Usamos su información de salud para desarrollar mejores servicios para usted.*

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Pagar sus servicios de salud.	• Podemos usar y divulgar su información médica a medida que pagamos sus servicios.	***Ejemplo:*** *Compartimos datos sobre usted con su plan dental para coordinar el pago del trabajo dental.*

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Administrar el plan.	• Podemos divulgar su información médica al patrocinador de su plan con fines de administración.	***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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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.

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 a la seguridad de una persona.

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Investigar.	• Podemos usar o divulgar su información para las investigaciones de salud.
Cumplir con la ley.	• Debemos compartir su información si el estado o las leyes federales así lo requieran. Incluso el Departamento de Salud y Servicios Humanos puede pedirla para comprobar que cumplimos 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 médica 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Abordar la indemnización a los trabajadores, el cumplimiento de la ley y otras solicitudes del gobierno.	Podemos usar o compartir su información de salud en estos casos: • Para los reclamos de indemnización a los trabajadores. • Con el fin de cumplir con la ley o con funcionarios encargados de hacer cumplir la ley. • Con las agencias de supervisión de salud para las actividades que autoriza la ley. • Para las funciones de gobierno 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Nuestras responsabilidades

- Estamos obligados por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información médica protegida.
- Le diremos de inmediato si ocurre una violación que pueda comprometer la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos cumplir con las obligaciones y prácticas de privacidad descritas en este aviso y darle una copia.
- 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 obtener más información, visite www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/notice-privacy-practices/index.html.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cómo protegemos su información médica protegida

Health Plan se compromete a proteger su información de salud protegida (PHI). Mantenemos la PHI de nuestros miembro actuales y anteriores de forma confidencial y segura, según lo exigen la ley y las normas de acreditación. Seguimos estos procedimientos para proteger su PHI:

- Utilizamos salvaguardas físicas y electrónicas.
- Con frecuencia capacitamos a nuestro personal en el uso y el intercambio adecuados de la PHI.
- Aseguramos nuestras oficinas y cerramos nuestros escritorios y archivadores.
- Protegemos nuestras computadoras y dispositivos electrónicos con contraseñas y solo damos acceso a la PHI al personal que la necesita para hacer su trabajo.
- Nuestros socios comerciales también están obligados a proteger la privacidad de cualquier PHI que compartamos con ellos, y no se les permite proporcionar PHI a otros, excepto en la medida en que lo permitan la ley y nuestro Aviso de prácticas de privacidad.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cambios en los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso. Estos cambios se aplicarán a todos los datos que tenemos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible si lo solicita en nuestro sitio web, y le enviaremos una copia.

Este Aviso de prácticas de privacidad se aplica a lo siguiente:

Health Plan of San Joaquin/Mountain Valley Health Plan, 7751 South Manthey Road,
French Camp, CA 95231.

Comuníquese con nuestro Departamento de Servicio al Cliente si tiene cualquier pregunta o inquietud respecto a su privacidad: escriba a piu@hpsj.com, llame al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711), o visite www.hpsj-mvhp.org.

Para obtener más información

Póngase en contacto con nosotros para solicitar una copia de este aviso en otros idiomas o para obtener una copia en otro formato, como letra grande o braille.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 sigue 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 tomará todas las medidas razonables para asegurarse de que el programa Medi-Cal sea el pagador de última instancia.

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud (OHC), también conocida como

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

“seguro de salud privado”. Los miembros de Medi-Cal con OHC deben usar su OHC para los servicios cubiertos antes de usar los beneficios de Medi-Cal. 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 existente y los cambios que hagan en esta. Es posible que tenga que reembolsar al DHCS cualquier beneficio pagado por error si no informa la OHC rápidamente. Presente su OHC en línea en http://dhcs.ca.gov/OHC.

Si no tiene acceso a Internet, puede informar sobre su OHC al Health Plan llamando al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). O bien, puede llamar al Centro de Procesamiento de OHC del DHCS al 1-800-541-5555 (TTY: 1-800-430-7077 o 711) o al 1-916-636-1980.

A continuación, se incluye una lista parcial de los seguros que **no** se consideran OHC:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Cobertura por lesiones personales o gastos médicos del seguro de automóvil. Nota: Lea a continuación los requisitos de notificación de los programas de lesiones personales y de indemnización a trabajadores.
- Seguro de vida.
- Indemnización a trabajadores.
- Seguro para propietarios de viviendas.
- Seguro complementario.
- Seguro por accidentes.
- Seguro de sustitución de ingresos (por ejemplo, Aflac).

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de recibir el reembolso por los servicios cubiertos por Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el pagador principal. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, el seguro de automóvil o la indemnización a trabajadores tienen que pagar primero por el cuidado médico que reciba o hacerle un reembolso a Medi-Cal si Medi-Cal pagó por los servicios.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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 posteriores a la presentación de una acción legal o un reclamo. Envíe la notificación en línea a las siguientes entidades:

- Programa de Lesiones Personales en https://dhcs.ca.gov/PIForms
- Programa de Recuperación de Indemnización a Trabajadores en https://dhcs.ca.gov/WC

Para obtener más información, visite el sitio web de la División de Recuperación y Responsabilidad de Terceros del DHCS en https://dhcs.ca.gov/tplrd o llame al 1-916-445-9891.

Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los patrimonios testamentarios de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos al cumplir 55 años o después. El reembolso incluye primas de pago por servicio (FFS) y cuidado controlado o pagos capitados por servicios de centros de enfermería, servicios en el hogar y la

comunidad, y servicios hospitalarios y de medicamentos con receta relacionados recibidos cuando el miembro estaba internado en un centro de enfermería o estaba recibiendo servicios en el hogar y la comunidad. El reembolso no puede exceder el valor del patrimonio testamentario de un miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web del Programa de Recuperación de Patrimonio del DHCS en https://dhcs.ca.gov/er o llame al 1-916-650-0590.

Aviso de Acción

Health Plan le enviará una carta de Aviso de Acción (NOA) cada vez que Health Plan rechace, retrase, cancele o modifique una solicitud de servicios de cuidado médico. Si no está de acuerdo con la decisión de Health Plan, siempre puede presentar una apelación a Health Plan. Vaya a la sección "Apelaciones" en el capítulo 6 de este manual para obtener información importante sobre cómo presentar su apelación. Si Health Plan le envía un Aviso de Acción, en él se le indicarán todos los

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que hayamos tomado.

Contenido de los avisos

Si Health Plan basa las denegaciones, demoras, modificaciones, terminaciones, suspensiones o reducciones de sus servicios total o parcialmente en la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que pretende emprender Health Plan.
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de Health Plan.
- Cómo tomó la decisión Health Plan, incluidas las normas que utilizó.
- Los motivos médicos de la decisión. Health Plan debe indicar claramente cómo su afección no cumple con las normas o pautas.

Traducciones

Health Plan debe traducir completamente y proporcionar información escrita a los miembros en los idiomas preferidos comunes, incluidos todos los avisos de sobre quejas formales y apelaciones.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

El aviso completamente traducido debe incluir el motivo médico de la decisión de Health Plan de denegar, retrasar, modificar, terminar, suspender o reducir una solicitud de servicios de cuidado médico.

Si no está disponible la traducción a su idioma preferido, Health Plan debe ofrecerle ayuda verbal en su idioma preferido para que pueda comprender la información que recibe.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

8. Números de teléfono importantes y palabras que debe conocer

Números de teléfono importantes

- Servicio al Cliente de Health Plan: 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711).
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273), opción 7, o llame al 711.
- Línea de Asesoramiento de Enfermería, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 1-800-655-8294 (TTY: 711).
- Línea directa de Cumplimiento de Health Plan: 1-855-400-6002.

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Servicios de la visión: Health Plan ofrece beneficios de la visión a través de Vision Service Plan (VSP). Comuníquese con VSP al 1-888-321-7526 para recibir ayuda relacionada con los servicios de la visión y encontrar un optómetra.
- Planes de salud mental del condado para servicios especializados de tratamiento de trastornos mentales y por consumo de sustancias:
  - Condado de San Joaquin: 1-209-468-3800 (TTY: 711).
  - Condado de Stanislaus: 1-888-376-6246 (TTY: 711).
  - Condado de Alpine: 1-530-694-1816 (TTY: 711).
  - Condado de El Dorado: 530-621-6290 (TTY: 711).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Palabras que debe conocer

Trabajo de parto activo: Período en que una miembro embarazada se encuentra en las tres etapas del parto y no puede ser trasladada de forma segura y a tiempo a otro hospital antes del parto, o el traslado puede perjudicar la salud y la seguridad de la miembro o del bebé por nacer.

Agudo: Una afección médica breve y repentina que requiere cuidado médico rápido.

Indígena americano: Persona que cumple con la definición de “indígena” según la ley federal (título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR), sección 438.14) que define a una persona como “indígena” si cumple cualquiera de los siguientes requisitos:

- Es miembro de una tribu indígena reconocida a nivel federal.
- Vive en un centro urbano y cumple con uno o más de los siguientes:

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de indígenas, incluidas aquellas tribus, bandas o grupos disueltos desde 1940 y los reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o que sea descendiente en el primer o segundo grado de cualquiera de dichos miembros.
- Es esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska.
- Es considerado indígena por el Secretario del Interior para cualquier propósito.

- Se determina que es indígena según las regulaciones emitidas por el Secretario del Interior.
- Es considerado indígena por el Secretario del Interior para cualquier propósito.
- El Secretario de Salud y Servicios Humanos lo considera indígena a los efectos de ser elegible para recibir servicios de cuidado médico para indígenas, lo cual incluye a indígenas de California, esquimales, aleutianos u otros nativos de Alaska.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Apelación: Solicitud de un miembro para que Health Plan revise y cambie una decisión tomada sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Servicios de salud del comportamiento: Servicios especializados de salud mental (SMHS), servicios no especializados de salud mental (NSMHS) y servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias (SUD) para apoyar el bienestar mental y emocional de los miembros. Los NSMHS se ofrecen a través del plan de salud para los miembros que padecen trastornos mentales de leves a moderados. Los SMHS se ofrecen a través de los Planes de Salud Mental (MHP) del condado para los miembros que padecen un trastorno grave o corren un alto riesgo de padecer un deterioro funcional debido a un trastorno de salud mental. Se cubren los servicios de salud mental de emergencia, incluidas las evaluaciones y el tratamiento en situaciones de emergencia. Su condado también ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, denominados servicios de SUD.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Beneficios: Servicios de cuidado médico y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Servicios para Niños de California (CCS): Programa de Medi-Cal que brinda servicios a niños de hasta 21 años con ciertas afecciones médicas, enfermedades o problemas de salud crónicos.

Administrador de casos: Enfermeros o trabajadores sociales registrados que pueden ayudar a los miembros a entender los principales problemas de salud y a coordinar el cuidado con sus proveedores.

Enfermera obstetra certificada (CNM): Persona con licencia de enfermera, registrada y certificada como enfermera obstetra por la Junta de Enfermería Registrada de California. Una enfermera obstetra certificada tiene permitido brindar asistencia en casos de parto normal.

Quiropráctico: Proveedor que trata la columna vertebral mediante manipulación manual.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Afección crónica: Enfermedad u otro problema médico que no puede curarse por completo, que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que no empeore la salud del miembro.

Clínica: Centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor primario (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.

Servicios comunitarios para adultos (CBAS): Servicios para pacientes ambulatorios prestados en centros de 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.

Apoyos comunitarios: Servicios que ayudan a mejorar la salud general de los miembros. Ofrecen servicios para necesidades sociales relacionadas

---

con la salud, como alojamiento, comidas y cuidados personales. Ayudan a los miembros de la comunidad, centrándose en fomentar la salud, la estabilidad y la independencia.

Queja: Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro con respecto a un servicio, que puede incluir, entre otros, lo siguiente:

- La calidad del cuidado o los servicios prestados.
- Interacciones con un proveedor o empleado.
- El derecho de los miembros a impugnar una prórroga propuesta por Health Plan, un programa de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias del condado, o un proveedor de Medi-Cal.

“Queja” es lo mismo que “queja formal”.

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 Health Plan están de acuerdo.

Lista de medicamentos con contrato (CDL): Lista de medicamentos aprobada para Medi-Cal Rx. El

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

proveedor puede elegir de esta lista los medicamentos cubiertos que un miembro necesita.

Coordinación de los beneficios (COB): Proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otra) tiene la 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 efectúa un miembro, generalmente en el momento de recibir el servicio, además del pago de Health Plan.

Servicios cubiertos: Servicios de Medi-Cal de cuyo pago es responsable Health Plan. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal, cualquier modificación del contrato y a lo que se detalle en este Manual para miembros (también conocido como “Documento Combinado de Divulgación y Evidencia de Cobertura”).

DHCS: Departamento de Servicios de Cuidado Médico de California. Es la oficina estatal que

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

supervisa el programa Medi-Cal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Anular la inscripción: Dejar de usar un plan de salud porque el miembro ya no califica o cambia a un nuevo plan de salud. El miembro debe firmar un formulario que indique que ya no quiere utilizar el plan de salud o llamar a Opciones de Cuidado Médico y cancelar su inscripción por teléfono.

DMHC: Departamento de Cuidado Médico Controlado de California. Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de cuidado de salud controlado.

Servicios de asistente doula: Servicios de doula que incluyen educación sobre salud, defensa y apoyo físico, emocional y no médico. Los miembros pueden recibir servicios de doula antes, durante y después del parto o al final del embarazo, incluido el período posparto. Los servicios de doula se ofrecen como servicios preventivos y un doctor u otro profesional de la salud certificado deben recomendarlos.

Equipo médico duradero (DME): Equipo médico que es médicamente necesario y ordenado por el doctor de un miembro u otro proveedor que atiende

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

al miembro en el hogar, la comunidad o la instalación que se utiliza como hogar.

Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT): Consulte “Medi-Cal para Niños y Adolescentes”.

Cuidado 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.

Afección médica de emergencia: Afección médica o mental con síntomas como trabajo de parto activo (consulte la definición más arriba) o dolor intenso que son de tal gravedad que una persona prudente, pero no experta, con conocimientos promedio de salud y medicina, podría creer razonablemente que no recibir cuidado médico inmediato podría causar lo siguiente:

- Grave peligro para la salud de la miembro o la salud de su bebé por nacer.
- Daño a una función corporal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Mal funcionamiento de una parte o de un órgano del cuerpo.
- La muerte.

Traslado médico de emergencia: Traslado en una ambulancia o un vehículo de emergencia a una sala de emergencia para recibir cuidado médico de emergencia.

Manejo mejorado del cuidado (ECM): Enfoque interdisciplinario y holístico del cuidado médico que aborda las necesidades clínicas y no clínicas de los miembros con las necesidades médicas y sociales más complejas.

Persona inscrita: Persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

Paciente establecido: Paciente que tiene una relación con un proveedor y ha acudido a ese proveedor durante un cierto tiempo establecido por el plan de salud.

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

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.

Servicios de planificación familiar: Servicios para prevenir o retrasar el embarazo. Los servicios se prestan a los miembros en edad reproductiva para que puedan determinar cuántos hijos quieren tener y con qué separación de tiempo.

Centro de salud aprobado por el gobierno federal (FQHC): Centro de salud en una zona que no tiene muchos proveedores. Un miembro puede obtener cuidado primario y preventivo en un FQHC.

Medi-Cal de pago por servicio (FFS): A veces, Health Plan no cubre los servicios, pero un miembro de todos modos puede obtenerlos a través de Medi-Cal FFS, como muchos servicios de farmacia a través de Medi-Cal Rx.

Cuidado de seguimiento: Cuidado periódico de un doctor para controlar el progreso de un miembro después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Fraude: Acto intencional para engañar o tergiversar

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

realizado por una persona que sabe que el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para ella misma u otra persona.

Centros de parto independientes (FBS): Centros de salud donde se planean partos fuera de la residencia de la miembro embarazada y que tienen licencia o están autorizados por el estado para proporcionar cuidado prenatal, cuidado durante el trabajo de parto y el parto, y cuidado posparto, y otros servicios ambulatorios que se incluyen en el plan. Estos centros no son hospitales.

Queja formal: Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro con respecto a un servicio, que puede incluir, entre otros, lo siguiente:

- La calidad del cuidado o los servicios prestados.
- Interacciones con un proveedor o empleado.
- El derecho de los miembros a impugnar una prórroga propuesta por Health Plan, un programa de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias del condado, o un proveedor de Medi-Cal.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

“Queja” es lo mismo que “queja formal”.

Servicios y dispositivos de habilitación: Servicios de cuidado médico que ayudan a un miembro a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el desempeño para la vida diaria.

Opciones de Cuidado Médico (HCO): Programa que puede inscribir a un miembro en un plan de salud o cancelar su inscripción.

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.

Cuidado médico en el hogar: Cuidado de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

Proveedores de cuidado médico en el hogar: Proveedores que le brindan cuidado de enfermería especializada y otros servicios en el hogar a los miembros.

Hospicio: Cuidado para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un

---

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

miembro con una enfermedad terminal. El hospicio está disponible cuando el miembro tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Hospital: Lugar donde doctores y enfermeras le prestan a un miembro cuidado como paciente ambulatorio o paciente hospitalizado.

Cuidado hospitalario para pacientes ambulatorios: Cuidado médico o quirúrgico prestado en un hospital sin que se lo admita como paciente hospitalizado.

Hospitalización: Admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente hospitalizado.

Proveedores del Servicios de Salud para Indígenas (IHCP): Programa de cuidado médico administrado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una tribu indígena, un programa de salud tribal, una organización tribal o una organización indígena urbana (UIO), según se definen esos términos en la sección 4 de la Ley de Mejora del Cuidado Médico para Indígenas (U.S.C., título 25, sección 1603).

Cuidado para pacientes hospitalizados: Cuidado para un miembro que tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir cuidado médico necesario.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Centro u hogar de cuidado intermedio: Cuidado brindado en un centro de cuidado a largo plazo o en un hogar que brinda servicios residenciales las 24 horas. Los tipos de centros u hogares de cuidado intermedio incluyen centros de cuidado intermedio/para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD), centros de cuidado intermedio/para personas con discapacidades del desarrollo-habilitativos (ICF/DD-H) y centros de cuidado intermedio/de enfermería para personas con discapacidades del desarrollo (ICF/DD-N).

Tratamiento en investigación: Dispositivo, producto biológico o medicamento terapéutico que completó la fase 1 de un ensayo clínico aprobado por la Administración Federal de Medicamentos y Alimentos (FDA), pero que no está aprobado por esta agencia para su uso general y continúa en etapa de investigación en un ensayo clínico aprobado por la FDA.

Cuidado a largo plazo: Cuidado que recibe en un centro durante más de un mes después de la admisión más otro mes.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS): Servicios que ayudan a las personas con problemas de salud crónicos o discapacidades a vivir o trabajar donde ellas elijan. Esto podría ser en su casa, en el trabajo, en una residencia comunitaria, en una residencia de ancianos o en otro centro de cuidado. Los LTSS incluyen programas de cuidados a largo plazo y servicios prestados en el hogar o en la comunidad, también denominados servicios en el hogar y la comunidad (HCBS). Algunos LTSS se ofrecen a través de los planes de salud, mientras que otros se ofrecen por separado.

Plan de cuidado controlado: Plan de salud de Medi-Cal que incluye a solo ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Health Plan es un plan de cuidado controlado.

Medi-Cal para Niños y Adolescentes: Beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años cuyo objetivo es ayudarlos a mantenerse saludables. Los miembros deben hacerse los exámenes de salud adecuados para su edad y los exámenes de detección apropiados para encontrar

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

problemas de salud y tratar enfermedades temprano. Deben recibir tratamiento para cuidar o ayudar con las afecciones que puedan detectarse en los exámenes. Este beneficio también se conoce como beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) según la ley federal.

Medi-Cal RX: Servicio de beneficios de farmacia que forma parte de Medi-Cal FFS y se conoce como “Medi-Cal Rx”, que brinda beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos con receta y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

Hogar médico: Modelo de cuidado que proporciona las funciones principales del cuidado médico primario. Esto incluye el cuidado integral, el cuidado centrado en el paciente, el cuidado coordinado, los servicios accesibles y la calidad y seguridad.

Médicamente necesario (o necesidad médica): Servicios importantes que son razonables y protegen la vida. El cuidado es necesario para evitar que los

---

pacientes se enfermen de gravedad o queden discapacitados. Este cuidado reduce el dolor intenso al diagnosticar o tratar la enfermedad, dolencia o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen el cuidado necesario para corregir o ayudar a una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por consumo de sustancias.

Traslado médico: Transporte que un proveedor prescribe a un miembro cuando el miembro no está física o médicamente capacitado para usar un automóvil, autobús, tren o taxi u otro medio de transporte público o privado para llegar a una cita médica cubierta o para recoger recetas. Health Plan paga el traslado de menor costo para satisfacer sus necesidades médicas en caso de que necesite que lo lleven a una cita.

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 [ESRD]).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Miembro: Miembro que cumple los requisitos de Medi-Cal y está inscrito en Health Plan, y que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

Proveedor de servicios de salud mental: Profesionales de cuidado médico que brindan servicios de salud mental y salud del comportamiento a los pacientes.

Servicios de enfermera obstetra: Cuidado prenatal, durante el parto y posparto, incluidos los servicios 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).

Red: Grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con Health Plan para brindar cuidado.

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Consulte “Proveedor participante”.

Servicio no cubierto: Servicio que Health Plan no cubre.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Traslado no médico: Traslado desde una cita y hacia esta para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por el proveedor de un miembro y para recoger medicamentos con receta y suministros médicos.

Proveedor no participante: Proveedor que no está en la red de Health Plan.

Dispositivo ortopédico: Dispositivo utilizado fuera del cuerpo para sostener o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o enferma, que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

Otra cobertura de salud (OHC): Seguro de salud privado y a los pagadores de servicios que no sean Medi-Cal. Los servicios pueden incluir cobertura médica, dental, de la visión, de farmacia, planes Medicare Advantage (Parte C), planes de medicamentos de Medicare (Parte D) o planes complementarios de Medicare (Medigap).

Servicios fuera del área: Servicios que se prestan mientras un miembro está en cualquier lugar fuera del área de servicio de Health Plan.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Proveedor fuera de la red: Proveedor que no forma parte de la red de Health Plan.

Cuidado para pacientes ambulatorios: Cuidado que se ofrece a un miembro que no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir el cuidado médico que necesita.

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: Servicios ambulatorios para miembros con afecciones de salud mental de leves a moderadas, incluidos los siguientes:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o 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.
- Laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cuidado paliativo: 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.

Hospital participante: Hospital con licencia que tiene un contrato con Health Plan para prestar servicios a los miembros cuando reciben cuidado. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes podrían ofrecer a los miembros están limitados por las políticas de revisión de utilización y garantía de calidad de Health Plan o por el contrato de Health Plan con el hospital.

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 cuidado subagudo, que tienen un contrato con Health Plan para ofrecer servicios cubiertos a los miembros cuando reciben cuidado.

Servicios médicos: Servicios prestados por una persona con licencia de conformidad con la ley estatal

---

? Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

para ejercer la medicina o la osteopatía, excepto los servicios ofrecidos por los doctores mientras el miembro está hospitalizado y que se cobran en la factura del hospital.

Plan: Consulte “Plan de cuidado controlado”.

Servicios posteriores a la estabilización: Servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se brindan al miembro después de que se logra estabilizarlo para que se mantenga estabilizado. Los servicios posteriores a la estabilización tienen cobertura y se pagan. Es posible que los hospitales fuera de la red necesiten aprobación previa (autorización previa).

Aprobación previa (autorización previa): Proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación de Health Plan para ciertos servicios a fin de garantizar que Health Plan los cubra. Una remisión no es una aprobación. Una aprobación previa es lo mismo que una autorización previa.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Cobertura de medicamentos recetados: Cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

Medicamentos con receta: Medicamento que, por ley, requiere una orden de un proveedor autorizado para ser abastecido, a diferencia de los medicamentos de venta libre, que no requieren receta.

Cuidado primario: Consulte “Cuidado de rutina”.

Proveedor primario (PCP): Proveedor autorizado al que un miembro acude para la mayor parte de su cuidado médico. El PCP ayuda al miembro a obtener el cuidado que necesita.

Un PCP puede ser lo siguiente:

- 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.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

- Auxiliar médico.
- Clínica.

Autorización previa (aprobación previa): Proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación de Health Plan para ciertos servicios a fin de garantizar que Health Plan los cubra. Una remisión no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una aprobación previa.

Dispositivo protésico: Dispositivo artificial sujeto al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

Directorio de Proveedores: Lista de los proveedores de la red de Health Plan.

Afección médica psiquiátrica de emergencia: Trastorno mental cuyos síntomas son tan graves como para representar un peligro inmediato para el miembro o para otros, y debido al cual el miembro queda incapacitado para procurarse alimentos, refugio o ropa.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios de salud pública: Servicios de salud dirigidos a toda la población. Estos incluyen, entre otros, el análisis de la situación de salud; 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.

Proveedor calificado: Doctor calificado en el área de especialización adecuada para tratar la afección de un miembro.

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para 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.

Remisión: Decisión del PCP de que un miembro puede recibir cuidado de otro proveedor. Algunos servicios de cuidado cubiertos requieren una remisión y una aprobación previa (autorización previa).

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios y dispositivos de terapia de rehabilitación y habilitación: Servicios y dispositivos para ayudar a los miembros que tienen lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a desarrollar o recuperar las habilidades físicas y mentales.

Cuidado de rutina: Servicios médicamente necesarios y cuidado médico preventivo, consultas de niño sano o cuidado como el de seguimiento de rutina. El objetivo del cuidado médico de rutina es prevenir problemas de salud.

Clínica rural de salud (RHC): Centro de salud en una zona que no tiene muchos proveedores. En una RHC, los miembros reciben cuidado primario y preventivo.

Servicios confidenciales: Servicios relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual (STI), el VIH o SIDA, la agresión sexual y los abortos, el trastorno por consumo de sustancias, el cuidado de reafirmación de género y la violencia de pareja.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Enfermedad grave: Enfermedad o afección que se debe tratar y que podría causar la muerte.

Área de servicios: Área geográfica donde Health Plan presta servicios. Incluye los condados de Alpine, El Dorado, San Joaquin y Stanislaus.

Cuidado de enfermería especializada: Servicios cubiertos brindados por enfermeras, técnicos o terapeutas con licencia durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar del miembro.

Centro de enfermería especializada: Lugar en el que solo profesionales de la salud capacitados pueden brindar cuidado de enfermería las 24 horas al día.

Especialista (o doctor de especialidad): Doctor que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata huesos quebrados, un alergista trata alergias y un cardiólogo trata enfermedades del corazón. En la mayoría de los casos, un miembro necesitará una remisión del PCP para atenderse con un especialista.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Servicios especializados de salud mental (SMHS): Servicios para miembros que tienen necesidades de salud mental que representan un nivel de discapacidad mayor que leve o moderado.

Centro de cuidado subagudo (para adultos o niños): Centro de cuidado a largo plazo que brinda cuidado integral a miembros médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, cuidado de traqueotomía, alimentación por sonda intravenosa y manejo de heridas complejas.

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.

Recuperación de agravios: Situación en la que se brindan o se brindarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión por la cual otra parte es responsable. El DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Triaje (o evaluación): Evaluación de la salud del miembro realizada por un doctor o una enfermera que están capacitados para analizar situaciones con el fin de determinar la urgencia de la necesidad del cuidado.

Cuidado urgente (o servicios urgentes): Servicios prestados para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia, pero que requiere cuidado médico. Los miembros pueden obtener cuidado urgente de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o no se puede acceder a ellos de manera temporal.

Servicios en el hogar y la comunidad (HCBS) según la sección 1915(c): Programa especial del gobierno para personas que corren el riesgo de ser ingresadas en una residencia de ancianos o en una institución. El programa permite que el DHCS proporcione HCBS a estas personas para que puedan permanecer en sus hogares dentro de la comunidad. Los HCBS incluyen el manejo de casos, el cuidado personal, la enfermería especializada, la habilitación y los servicios de asistente doméstico o

---

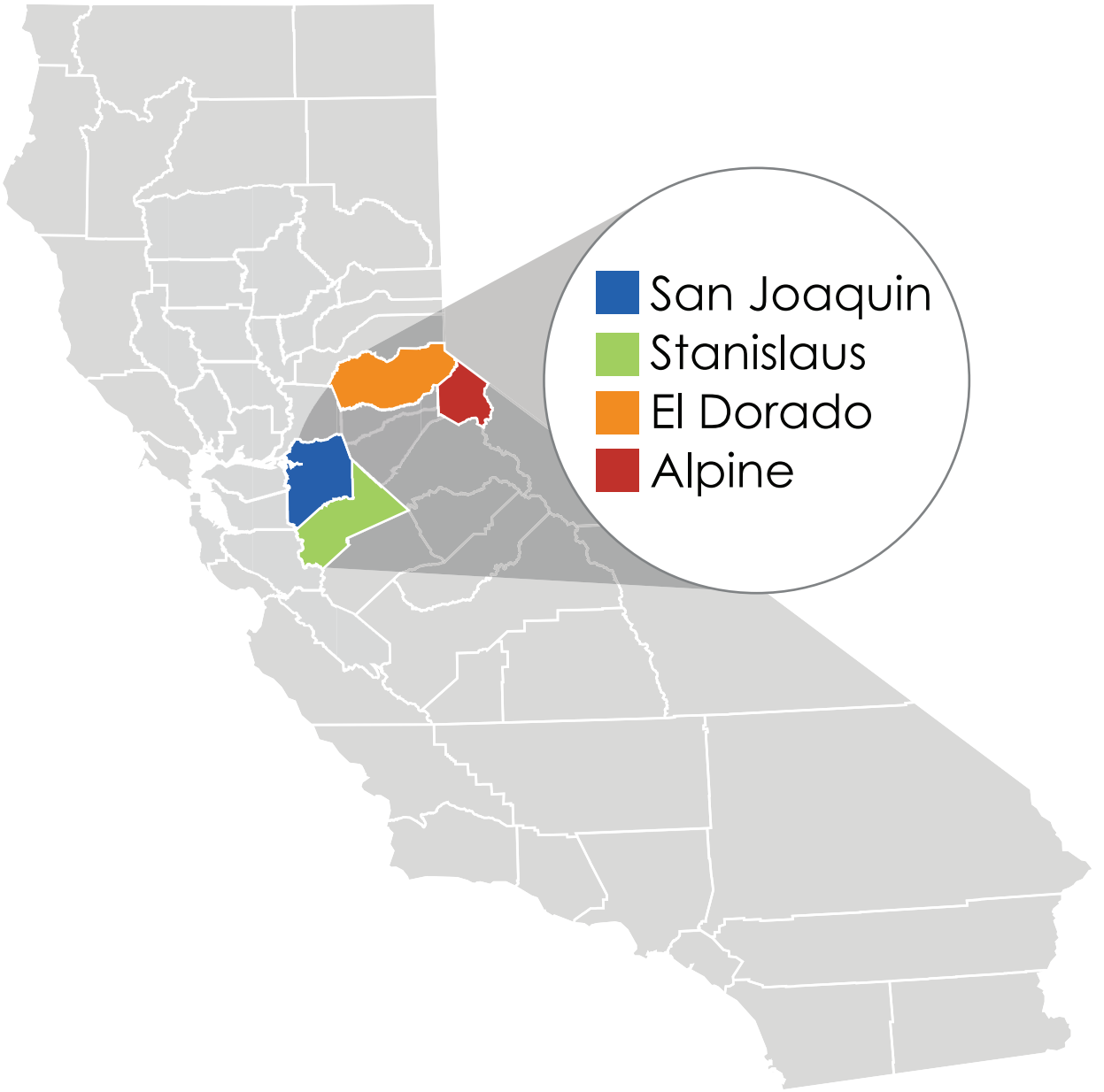
Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible de lunes a viernes, 8:00 a. m.-5:00 p. m. La llamada es gratis. O bien, llame a la Línea de Retransmisión de Telecomunicaciones de California al 711. Visite www.hpsj-mvhp.org.

asistente de salud en el hogar. También se incluyen programas diurnos para adultos y cuidados de relevo. Los miembros de Medi-Cal deben presentar una solicitud por separado y cumplir los requisitos para inscribirse en una exención. Algunas exenciones tienen lista de espera.

Llame a Servicio al Cliente al 1-888-936-PLAN (7526) (TTY: 711). Health Plan está disponible 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. Visite www.hpsj-mvhp.org.

Nuestra área de servicio

Condados de Alpine, El Dorado, San Joaquin y Stanislaus



1-888-936-PLAN (7526) TTY 711
www.hpsj-mvhp.org
7751 South Manthey Road, French Camp, CA 95231