

Manual del Afiliado

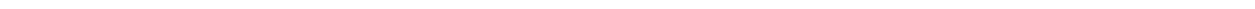


Lo que necesita saber sobre sus beneficios

Evidencia de Cobertura y Formulario de
Divulgación Combinados de
California Health & Wellness

2023

Condados de Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado,
Glenn, Imperial, Inyo, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas,
Sierra, Sutter, Tehama, Tuolumne y Yuba.



Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este *Manual del Afiliado* y demás materiales del plan en otros idiomas sin costo.

Proporcionamos traducciones en formato escrito de traductores calificados. Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Lea este *Manual del Afiliado* para obtener más información acerca de los servicios de asistencia de idiomas para la atención de salud, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de tamaño 20, audio y formatos electrónicos accesibles, sin costo alguno. Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). La llamada es gratuita.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de interpretación

California Health & Wellness brinda servicios de interpretación oral de profesionales calificados, las 24 horas del día, sin costo alguno. No necesita recurrir a un familiar ni a un amigo para que sea su intérprete. No aconsejamos que los menores actúen como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios lingüísticos, culturales y de interpretación no tienen costo. Están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda o este *Manual* en otro idioma, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-877-658-0305 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت، أو أي شخص تساعد، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-877-658-0305 (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-877-658-0305 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-658-0305 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការបាន និងឯកសារព្រឹត្តិអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតតម្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Chinese: 如果您或您正在幫助的其他人需要語言服務，請致電1-877-658-0305 (TTY: 711)。另外，還為殘疾人士提供輔助和服務，例如易於讀取的 PDF 和大字版文件。這些服務對您免費提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-877-658-0305 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद करे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-877-658-0305 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-877-658-0305 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-877-658-0305 (TTY: 711) にお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-877-658-0305 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໃຫ້ 1-877-658-0305 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-877-658-0305 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-877-658-0305 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-877-658-0305 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-877-658-0305 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyonang ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-877-658-0305 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-877-658-0305 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-877-658-0305 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Bienvenido a California Health & Wellness

Gracias por unirse a California Health & Wellness. California Health & Wellness es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. California Health & Wellness trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención de salud que necesita.

Manual del Afiliado

En este Manual del Afiliado se brinda información sobre la cobertura de California Health & Wellness. Léalo detenidamente y por completo. Le ayudará a entender y usar los beneficios y servicios. También se explican sus derechos y responsabilidades como afiliado de California Health & Wellness. Si tiene necesidades especiales de salud, lea todas las secciones que se aplican a usted.

Este *Manual del Afiliado* también se llama *Evidencia de Cobertura y Formulario de Divulgación Combinados*. Es un resumen de las reglas y políticas de California Health & Wellness, y está basado en el contrato entre California Health & Wellness y el Departamento de Servicios de Atención Médica. Si quiere obtener más información, llame a California Health & Wellness, al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711) para solicitar una copia del contrato entre California Health & Wellness y el Departamento de Servicios de Atención Médica. También puede pedir otra copia del *Manual del Afiliado* sin costo alguno o verlo en el sitio web de California Health & Wellness, www.CAHealthWellness.com. Además, puede solicitar, sin costo alguno, una copia de las políticas y las operaciones clínicas y administrativas públicas de California Health & Wellness, o averiguar cómo acceder a esta información en el sitio web de California Health & Wellness.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Comuníquese con nosotros

California Health & Wellness está a su disposición para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.

También puede visitar nuestro sitio web, www.CAHealthWellness.com, en cualquier momento.

Gracias,

California Health & Wellness
1740 Creekside Oaks Drive, Suite 200
Sacramento, California 95833



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Índice

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de interpretación	3
Bienvenido a California Health & Wellness	6
Manual del Afiliado	6
Comuníquese con nosotros.....	7
Índice	8
1. Comenzar como afiliado	11
Cómo obtener ayuda	11
Servicios al afiliado.....	11
Quién puede afiliarse.....	12
Tarjetas de identificación	12
2. Sobre el plan de salud	15
Aspectos generales del plan de salud	15
Cómo funciona el plan.....	17
Cómo cambiar los planes de salud.....	17
Estudiantes que se mudan a otro condado o se van de California.....	18
Continuidad de la atención	20
Costos	22
3. Cómo obtener atención	26
Cómo obtener servicios de atención de salud	26
Proveedor de atención primaria.....	27
Red de proveedores	31
Citas	38
Para llegar a la cita.....	39
Cancelación y reprogramación	39
Pago.....	40



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Remisiones.....	41
Aprobación previa (autorización previa)	43
Segundas opiniones	45
Atención confidencial.....	46
Atención de urgencia.....	49
Atención de emergencia.....	50
Línea de Consultas de Enfermería.....	52
Instrucciones anticipadas	52
Donación de órganos y tejidos	53
4. Beneficios y servicios	54
Qué cubre su plan de salud.....	54
Beneficios de Medi-Cal que cubre California Health & Wellness.....	57
Otros beneficios y programas cubiertos por California Health & Wellness	79
Programas de Inicio Temprano o Intervención Temprana.....	92
Servicios de evaluación de la agencia de educación local	92
Afiliados con discapacidades del desarrollo	93
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	93
Servicios que no puede obtener a través de California Health & Wellness ni Medi-Cal	99
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	100
5. Atención de bienestar para niños y jóvenes	101
Servicios de pediatría (niños menores de 21 años).....	101
Chequeos de salud y atención preventiva para niños saludables	102
Pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo	104
Ayuda para obtener atención de bienestar para niños y jóvenes	104
Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas	104
6. Cómo informar y resolver problemas	107
Quejas	108
Apelaciones.....	110
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....	111
Quejas y revisiones médicas independientes ante el Departamento de Atención Médica Administrada.....	113



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Audiencias ante el estado	114
Fraude, derroche y abuso	116
7. Derechos y responsabilidades	118
Sus derechos.....	118
Sus responsabilidades	120
Aviso de no discriminación	121
Formas de participar como afiliado.....	123
Aviso de prácticas de privacidad	125
Aviso sobre leyes aplicables	137
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia, otra cobertura de salud y recuperación por responsabilidad civil	137
Aviso sobre la recuperación del patrimonio	138
Aviso de Acción	139
Responsabilidad de terceros	140
Contratistas independientes	140
Fraude al plan de atención de salud.....	140
Circunstancias que están fuera del control de California Health & Wellness	141
8. Números de teléfono importantes y glosario	142
Números de teléfono importantes.....	142
Glosario	147



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

1. Comenzar como afiliado

Cómo obtener ayuda

California Health & Wellness quiere que usted se sienta conforme con su atención de salud. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su atención, no dude en comunicarse con California Health & Wellness.

Servicios al afiliado

Servicios al Afiliado de California Health & Wellness está a su disposición para ayudarlo. California Health & Wellness puede ayudarlo a:

- Resolver inquietudes sobre el plan de salud y los servicios cubiertos por California Health & Wellness.
- Elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP).
- Encontrar dónde obtener la atención que necesita.
- Obtener servicios de interpretación si no habla inglés.
- Recibir la información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. California Health & Wellness debe asegurarse de atender su llamada en menos de 10 minutos.

También puede visitar nuestro sitio web, www.CAHealthWellness.com, en cualquier momento.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Quién puede afiliarse

Usted puede afiliarse a California Health & Wellness porque califica para Medi-Cal y vive en uno de estos condados: Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado, Glenn, Imperial, Inyo, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sierra, Sutter, Tehama, Tuolumne y Yuba. También podría calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social si recibe el ingreso suplementario del Seguro Social o pagos estatales suplementarios.

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711). También puede visitar <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Si tiene preguntas sobre el Seguro Social, llame a la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213. También puede visitar <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal de transición

Medi-Cal de transición también se llama “Medi-Cal para trabajadores”. Puede obtener Medi-Cal de transición si deja de tener Medi-Cal porque:

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

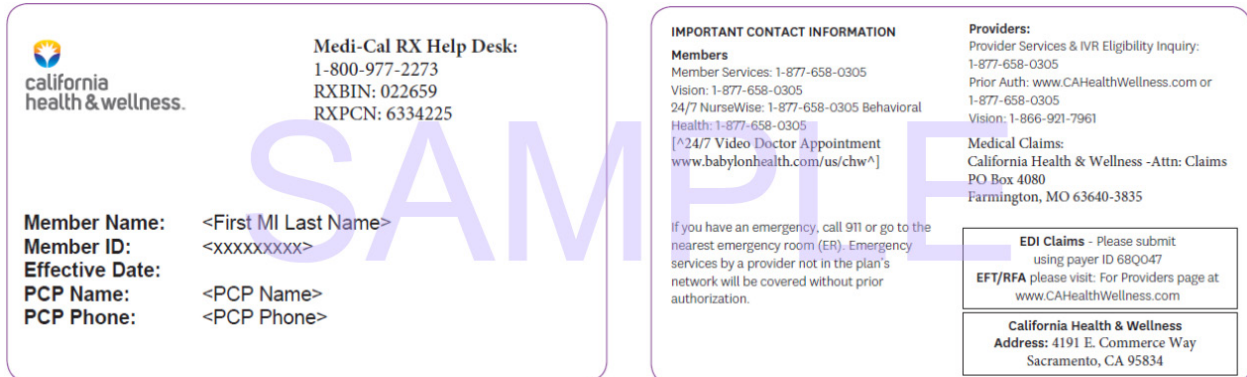
Puede preguntar si califica para Medi-Cal de transición en la oficina local de salud y servicios humanos del condado, cuyos datos encontrará en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>, o llamar a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

Tarjetas de identificación

Como afiliado de California Health & Wellness, recibirá una tarjeta de identificación de California Health & Wellness. Debe mostrar su tarjeta de identificación de California Health & Wellness y su tarjeta de identificación de beneficios (por sus siglas en inglés, BIC) de Medi-Cal, que le enviaron desde el estado de California, cuando reciba servicios de atención de salud o medicamentos que requieren receta médica. Debe llevar con usted todas las tarjetas de salud en todo momento. Esta es una muestra de la BIC y de la tarjeta de identificación de California Health & Wellness para que vea cómo serán las suyas:



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.



La tarjeta de identificación de California Health & Wellness tiene información importante. Por ejemplo:

- El nombre de su PCP (o el nombre de su clínica o grupo médico).
- El número de teléfono de su PCP.

Si en la tarjeta de identificación no figura la información del PCP, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Esto es lo que debe hacer con su tarjeta de identificación de California Health & Wellness:

- Verificar y asegurarse de que la información en la tarjeta de identificación sea correcta. ¿Está bien escrito su nombre? Si algún dato es erróneo, llame de inmediato al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Le comunicaremos con la oficina del Departamento de Servicios Sociales Públicos de su condado para solucionarlo.

Presente la tarjeta de identificación de California Health & Wellness cuando tenga:

- Citas con el médico.
- Visitas al hospital.
- Necesidad de atención de urgencia o servicios de emergencia.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si no recibe la tarjeta de identificación de California Health & Wellness en el plazo de unas semanas desde la fecha de inscripción, o si la tarjeta está dañada, la perdió o se la robaron, llame a Servicios al Afiliado de inmediato. California Health & Wellness le enviará una nueva tarjeta sin cargo. Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

2. Sobre el plan de salud

Aspectos generales del plan de salud

California Health & Wellness es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en: Condados de Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado, Glenn, Imperial, Inyo, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sierra, Sutter, Tehama, Tuolumne y Yuba. California Health & Wellness trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención de salud que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes de Servicios al Afiliado de California Health & Wellness para conocer más sobre el plan de salud y sobre cómo hacer que se adapte a sus necesidades. Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscriba en California Health & Wellness, le enviaremos una tarjeta de identificación en un plazo de dos semanas después de la fecha de inscripción. Debe mostrar su tarjeta de identificación de California Health & Wellness y su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención de salud o medicamentos que requieren receta médica.

Deberá renovar la cobertura de Medi-Cal todos los años. Si en la oficina local de su condado no se puede renovar su cobertura de Medi-Cal por medios electrónicos, le enviarán un formulario de renovación de Medi-Cal. Complételo y envíelo a la agencia de servicios humanos de su condado. Puede enviar la información en línea, en persona, por teléfono u otro medio electrónico que tenga disponible en su condado.

La atención con California Health & Wellness comienza cuando se completa su inscripción. Puede empezar a usar los beneficios de Medi-Cal a través de California Health & Wellness a partir de la fecha de entrada en vigor de la cobertura,



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

que es el primer día del mes siguiente a haber completado la inscripción en California Health & Wellness.

Consulte la fecha de entrada en vigor de la cobertura en la tarjeta de identificación de afiliado de California Health & Wellness que recibió por correo.

Puede cancelar su inscripción en de su cobertura de California Health & Wellness y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Si necesita ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711) o visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede cancelar su inscripción en Medi-Cal.

California Health & Wellness es un plan de salud para los afiliados de Medi-Cal en los condados de Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado, Glenn, Imperial, Inyo, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sierra, Sutter, Tehama, Tuolumne y Yuba. Para encontrar su oficina local, visite

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

Puede dejar de ser elegible para California Health & Wellness en cualquiera de estos casos:

- Se muda de los condados de Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado, Glenn, Imperial, Inyo, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sierra, Sutter, Tehama, Tuolumne y Yuba.
- Deja de tener Medi-Cal.
- Es elegible para participar en algún programa de exención que le exige estar inscrito en Medi-Cal de pago por servicio.
- Le arrestan o va a prisión.

Si deja de tener cobertura de Medi-Cal a través de California Health & Wellness, es posible que siga siendo elegible para la cobertura de Medi-Cal de pago por servicio. Si no está seguro de si su cobertura con California Health & Wellness sigue vigente, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Consideraciones especiales sobre la atención administrada para indígenas americanos

Los indígenas americanos tienen derecho a no inscribirse en ningún plan de atención administrada de Medi-Cal o pueden abandonar estos planes de atención y volver a Medi-Cal de pago por servicio en cualquier momento y por cualquier motivo.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si es indígena americano, tiene derecho a recibir servicios de un proveedor de atención de salud indígena. También puede mantener o cancelar su afiliación a California Health & Wellness, aunque reciba servicios de atención de salud en estos centros. Para obtener información sobre inscripciones y cancelaciones de la afiliación, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Cómo funciona el plan

California Health & Wellness es un plan de salud de atención administrada que tiene contrato con el Departamento de Servicios de Atención Médica. Los planes de atención administrada usan los recursos de atención de salud de manera rentable para mejorar el acceso a la atención de salud y garantizar su calidad. California Health & Wellness trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores de atención de salud en el área de servicio de California Health & Wellness para brindarle atención de salud a usted, el afiliado. Mientras sea afiliado de California Health & Wellness, es posible que sea elegible para obtener algunos servicios adicionales a través de Medi-Cal de pago por servicio. Por ejemplo, medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios, medicamentos que no requieren receta médica y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx de pago por servicio.

Servicios al Afiliado le explicará cómo funciona California Health & Wellness y cómo hacer para obtener la atención que necesita, programar citas con los proveedores en plazos estándares, solicitar servicios de interpretación sin costo y saber si califica para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También puede encontrar información sobre los servicios al afiliado en línea, en www.CAHealthWellness.com.

Cómo cambiar los planes de salud

Puede abandonar el plan de salud de California Health & Wellness en cualquier momento y afiliarse a otro dentro del condado donde reside. Para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. También puede visitar <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

El proceso de solicitud de cancelación en California Health & Wellness y de inscripción en otro plan de su condado demora hasta 30 días, siempre que no haya inconvenientes con el pedido. Para conocer el estado de su solicitud, llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

Si quiere abandonar California Health & Wellness antes, puede solicitar una cancelación acelerada (rápida) de la afiliación cuando llame a Opciones de Atención de Salud. Si el motivo de la solicitud cumple con las reglas para la cancelación acelerada de la afiliación, recibirá una carta en la que le informaremos que la inscripción se ha cancelado.

Los beneficiarios que pueden solicitar la cancelación acelerada de la afiliación son, por ejemplo, niños que reciben servicios mediante los programas de tutela temporal o de asistencia para la adopción, afiliados con necesidades especiales de atención de salud y afiliados que ya están inscritos en Medicare o en otro plan de Medi-Cal o de atención administrada comercial.

Puede cancelar su inscripción en de California Health & Wellness personalmente en la oficina local de salud y servicios humanos del condado. Para encontrar su oficina local, visite <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. O llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

Estudiantes que se mudan a otro condado o se van de California

Los servicios de emergencia y de atención de urgencia están disponibles para todas las personas inscritas en Medi-Cal de todo el estado, sea cual sea el condado de residencia. La atención preventiva y de rutina solo tienen cobertura en su condado de residencia. Si se muda a otro condado de California para asistir a un centro de educación superior, como la universidad, California Health & Wellness cubrirá los servicios de sala de emergencias y de atención de urgencia en el nuevo condado. También puede recibir atención de rutina o preventiva en el nuevo condado, pero debe notificar a su MCP. Lea a continuación para más información.

Si está inscrito en Medi-Cal y estudia en un condado distinto al condado en el que reside en California, no necesita inscribirse en Medi-Cal en ese condado.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Hay dos opciones disponibles para cuando se mude de forma temporal de su hogar a otro condado de California para estudiar. Usted podrá:

- Notificar a la oficina local de servicios sociales de su condado que se mudará de forma temporal para asistir a la universidad y proporcionar su dirección en el nuevo condado. El personal del condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado en la base de datos del estado. Elija esta opción si quiere recibir atención de rutina o preventiva en el nuevo condado. Es posible que tenga que cambiar de plan de salud si California Health & Wellness no ofrece sus servicios en el condado en el que asistirá a la universidad. Si tiene preguntas y quiere evitar un retraso en la inscripción al nuevo plan de salud, comuníquese con Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

O BIEN

- Decidir no cambiar su plan de salud cuando se mude de forma temporal para asistir a la universidad en otro condado. Solo podrá tener acceso a los servicios de sala de emergencias y de atención de urgencia para determinadas afecciones en el nuevo condado. Si quiere más información, consulte el capítulo 3, “Cómo obtener atención”. Para recibir atención de salud de rutina o preventiva, deberá utilizar la red habitual de proveedores de California Health & Wellness ubicada en el condado de residencia de la persona titular a cargo de la familia.

Si se muda de California de forma temporal para estudiar en otro estado y quiere mantener la cobertura de Medi-Cal, comuníquese con la persona a cargo de la elegibilidad en la oficina local de servicios sociales de su condado. Mientras sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y de atención de urgencia en otros estados. Medi-Cal también cubrirá la atención de emergencia que requiera internación en Canadá y México si el servicio está aprobado, y el médico y el hospital cumplen las reglas de Medi-Cal. Los servicios de atención preventiva y de rutina, como los medicamentos que requieren receta médica, no están cubiertos fuera de California. Si quiere tener Medicaid en otro estado, tendrá que solicitar la inscripción en dicho estado. No será elegible para Medi-Cal, y California Health & Wellness no pagará su atención de salud. Medi-Cal no cubre la atención de emergencia o de urgencia, ni cualquier otro servicio de atención de salud fuera de los Estados Unidos, excepto en Canadá y México, como se indica en el capítulo 3.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Continuidad de la atención

Continuidad de la atención para un proveedor que no pertenece al plan

Como afiliado de California Health & Wellness, recibirá atención de salud de los proveedores de la red de California Health & Wellness. Para saber si un proveedor de atención de salud está dentro de la red de California Health & Wellness, busque en el Directorio de Proveedores. Allí encontrará una lista de todos los proveedores de la red de California Health & Wellness. En el Directorio de Proveedores hay información adicional que le ayudará a elegir un proveedor. Si necesita un *Directorio de Proveedores*, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También puede encontrarlo en el sitio web de California Health & Wellness, www.CAHealthWellness.com. Si el proveedor no está en la lista, es posible que no forme parte de la red de California Health & Wellness.

En algunos casos, podrá acudir a proveedores que no estén en la red de California Health & Wellness si se ha trasladado de otro plan o de la modalidad de pago por servicio o si un proveedor que estaba dentro de la red ahora está fuera de ella. Esto se denomina “continuidad de la atención”.

Comuníquese con California Health & Wellness y díganos si necesita acudir a un proveedor fuera de la red. Le diremos si reúne los requisitos para la continuidad de la atención. Podrá usar el beneficio de continuidad de la atención por hasta 12 meses, o más en algunos casos, si se cumple todo lo siguiente:

- Usted ya tenía una relación con un proveedor que no pertenece al plan antes de inscribirse en California Health & Wellness.
- Fue atendido por el proveedor que no pertenece al plan por lo menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su inscripción en California Health & Wellness, y la visita no fue de emergencia.
- El proveedor que no pertenece al plan está dispuesto a trabajar con California Health & Wellness y acepta los requisitos contractuales y el pago por los servicios de California Health & Wellness.
- El proveedor que no pertenece al plan cumple con los estándares profesionales de California Health & Wellness.

Para más información, comuníquese con Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si los proveedores no se unen a la red de California Health & Wellness al finalizar los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de California Health & Wellness ni reúnen los requisitos de calidad de la atención, deberá cambiarlos por proveedores de la red de California Health & Wellness. Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711) para conocer las opciones que tiene.

Continuidad de la atención para servicios

Como afiliado de California Health & Wellness, recibirá los servicios de Medi-Cal de los proveedores de la red de California Health & Wellness. En algunos casos, es posible que obtenga acceso continuo a los servicios de Medi-Cal. Si recibe tratamiento para algunas afecciones y el proveedor que no pertenece al plan no California Health & Wellness está dispuesto a continuar brindando servicios, no acepta los requisitos contractuales, las condiciones de pago u otros términos para prestar atención de California Health & Wellness, no podrá recibir atención continua del proveedor California Health & Wellness. Sin embargo, puede seguir recibiendo servicios de un proveedor diferente de la red de California Health & Wellness.

Los servicios de continuidad de la atención de California Health & Wellness se prestan, por ejemplo, para:

- Enfermedades agudas (un problema médico que requiere atención rápida): durante el tiempo que dure la enfermedad.
- Afecciones crónicas físicas y del comportamiento (un problema de atención de salud que tiene durante un tiempo prolongado): por el tiempo necesario para completar el tratamiento y transferirle de manera segura a su nuevo médico de la red de California Health & Wellness.
- Embarazo: durante el embarazo y hasta doce meses después del final del embarazo.
- Servicios de salud mental materna: por hasta 12 meses a partir del diagnóstico o del final del embarazo, lo que ocurra después.
- Atención de un recién nacido, desde el nacimiento hasta los 36 meses de vida: por hasta 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o hasta la fecha de finalización del contrato del proveedor con California Health & Wellness.
- Enfermedades terminales (problemas médicos con riesgo para la vida): por el tiempo que dure la enfermedad. Es posible que, para completar servicios cubiertos, se exceda el plazo de doce (12) meses desde el momento en que el proveedor deja de trabajar con California Health & Wellness.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Cirugía u otro procedimiento médico prestado por un proveedor que no pertenece al plan, siempre que tenga cobertura, sea médicamente necesario y esté autorizado por California Health & Wellness como parte de un tratamiento documentado si lo recomendó y fundamentó el proveedor: cirugía u otro procedimiento médico que se lleve a cabo dentro de los 180 días de la fecha de terminación del contrato con el proveedor o 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de la cobertura de un nuevo afiliado.

Para saber qué otras enfermedades podrían calificar, comuníquese con Servicios al Afiliado de California Health & Wellness.

Si quiere obtener ayuda para elegir un proveedor contratado que continúe con la atención o para despejar dudas o solucionar problemas con respecto a recibir servicios cubiertos por parte de un proveedor que ya no forme parte de California Health & Wellness, comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

California Health & Wellness no tiene la obligación de brindar continuidad de la atención para servicios que no estén cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios subcontratados. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención, los requisitos de elegibilidad y cuáles son todos los servicios disponibles, llame a Servicios al Afiliado.

Costos

Costos para los afiliados

California Health & Wellness brinda servicios a las personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los afiliados de California Health & Wellness **no** tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles. Es posible que los afiliados inscritos en el Programa de Seguro de Salud para Niños de California en los condados de Santa Clara, San Francisco y San Mateo, y los afiliados del Programa de Medi-Cal para Familias tengan que pagar copagos y una prima mensual. Excepto en casos de atención confidencial, de emergencia o de urgencia, antes de consultar a un proveedor fuera de la red, debe obtener aprobación previa de California Health & Wellness. Si no consigue la aprobación previa y visita a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es confidencial, de emergencia ni de urgencia, es posible que tenga que pagar la atención recibida. Para obtener una lista de los servicios cubiertos,



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

consulte la sección “Beneficios y servicios”. También puede encontrarlo en el sitio web de California Health & Wellness, www.CAHealthWellness.com.

Afiliados que reciben atención a largo plazo y pagan una parte del costo

Es posible que tenga que pagar una parte del costo cada mes por los servicios de atención a largo plazo. El monto de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, pagará sus propias facturas de atención de salud, incluidas las facturas por atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo, hasta que la cantidad que haya pagado sea igual a su parte del costo. Después de eso, California Health & Wellness cubrirá la atención a largo plazo durante ese mes. No recibirá cobertura de California Health & Wellness hasta que haya pagado la totalidad de su parte del costo por la atención a largo plazo del mes.

Cómo se le paga a un proveedor

California Health & Wellness paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos por capitación
 - California Health & Wellness paga a algunos proveedores una cantidad mensual fija de dinero por cada afiliado de California Health & Wellness. Esto se denomina “pago por capitación”. California Health & Wellness y los proveedores trabajan juntos para decidir el monto de pago.
- Pago por servicio
 - Algunos proveedores brindan atención a los afiliados de California Health & Wellness y luego envían a California Health & Wellness una factura por los servicios prestados. Esto se denomina pago por servicio. California Health & Wellness y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.
- California Health & Wellness también les paga a los proveedores por cumplir con ciertos parámetros de calidad.

Para obtener más información sobre cómo California Health & Wellness paga a los proveedores, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si recibe una factura de un proveedor de atención de salud

Los servicios cubiertos son servicios de atención de salud que California Health & Wellness debe pagar. Si recibe una factura con cargos por servicios de apoyo, copagos o inscripción en un servicio cubierto, no la pague. Llame de inmediato a Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Cómo solicitar a California Health & Wellness el reembolso de gastos

Si pagó servicios que ya recibió, es posible que califique para recibir un reembolso (devolución) si cumple con **todas** las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió se considera un servicio cubierto que California Health & Wellness debe pagar. California Health & Wellness no le reembolsará los gastos por servicios que no estén cubiertos por California Health & Wellness.
- Recibió el servicio cubierto cuando ya era elegible como afiliado de California Health & Wellness.
- Solicitó la devolución del pago dentro del año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Presenta comprobantes que acreditan el pago del servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- El servicio cubierto fue prestado por un proveedor de Medi-Cal inscrito en la red de California Health & Wellness. No debe cumplir con esta condición si se trata de servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita recibir de proveedores fuera de la red sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto suele requerir aprobación previa, presente documentación del proveedor que acredite la necesidad médica del servicio cubierto.

California Health & Wellness, le informará su decisión con respecto al reembolso en una carta denominada *Aviso de Acción*. Si cumple todas estas condiciones, el proveedor de Medi-Cal deberá devolverle el monto total que pagó. Si este se niega, California Health & Wellness le reembolsará la totalidad del dinero. Debemos reembolsarle el dinero en un plazo de 45 días hábiles a partir de la recepción del reclamo. Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no forma parte de la red de



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

California Health & Wellness y se niega a reembolsarle el dinero, California Health & Wellness le reembolsará únicamente el monto que le correspondería según Medi-Cal de pago por servicio. California Health & Wellness le reembolsará el monto total del desembolso por servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita recibir de proveedores fuera de la red sin aprobación previa. Si no cumple con las condiciones que se mencionan, California Health & Wellness no le reembolsará el dinero.

California Health & Wellness no le devolverá el dinero en los siguientes casos:

- Solicitó y recibió servicios que Medi-Cal no cubre, como servicios estéticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por California Health & Wellness.
- No pagó una parte del costo de Medi-Cal.
- Se atendió con un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario donde declara que quiere ser atendido de todas maneras y que usted pagará los servicios.
- Si tiene Medicare Parte D, este plan cubre los copagos para medicamentos que requieren receta médica.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

3. Cómo obtener atención

Cómo obtener servicios de atención de salud

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER ATENCIÓN DE SALUD.

Puede comenzar a recibir servicios de atención de salud en la fecha de entrada en vigor de su inscripción. Lleve con usted en todo momento las tarjetas de identificación de California Health & Wellness, de identificación de beneficios de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguros de salud. No permita que ninguna otra persona use su tarjeta de identificación de beneficios ni su tarjeta de identificación de California Health & Wellness.

Los nuevos afiliados con cobertura de Medi-Cal deben elegir un PCP de la red de California Health & Wellness. Los nuevos afiliados con Medi-Cal y otra cobertura de salud integral no tienen que elegir un PCP. La red de California Health & Wellness está formada por un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con California Health & Wellness. Debe elegir un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse a California Health & Wellness. Si no elige un PCP, California Health & Wellness lo hará por usted.

Puede elegir el mismo PCP o uno diferente para todos los familiares afiliados a California Health & Wellness, siempre que se encuentren disponibles.

Si quiere seguir con su médico anterior o buscar un nuevo PCP, consulte el *Directorio de Proveedores*. Allí encontrará una lista de todos los PCP de la red de California Health & Wellness. En el *Directorio de Proveedores* hay información adicional que le ayudará a elegir un PCP. Si necesita un *Directorio de Proveedores*, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También puede encontrarlo en el sitio web de California Health & Wellness, www.CAHealthWellness.com.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor de la red de California Health & Wellness, su PCP debe solicitar a California Health & Wellness la aprobación para remitirle a un proveedor fuera de la red. Esto se denomina “remisión”. No necesita de aprobación para visitar a un proveedor fuera de la red con el fin de recibir los servicios confidenciales que se describen más adelante en este capítulo, en la sección “Atención confidencial”.

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

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

Proveedor de atención primaria

Debe elegir un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse a California Health & Wellness. Según su edad y sexo, puede elegir como PCP a un médico generalista, un obstetra o ginecólogo, un médico de familia, un internista o un pediatra. Otros proveedores que pueden ser PCP son un enfermero especializado con práctica médica, un asistente médico o un enfermero partero certificado. Si elige a alguno de estos últimos, se le puede asignar un médico para que supervise su atención. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, u otro seguro de atención de salud integral, no es necesario que elija un PCP.

También puede elegir un proveedor de atención de salud indígena, un centro de salud federalmente calificado o una clínica rural de salud como PCP. Según el tipo de proveedor, puede elegir un solo PCP para todos los miembros de la familia que estén afiliados a California Health & Wellness, siempre que se encuentre disponible.

Nota: Los indígenas americanos pueden optar por un proveedor de atención de salud indígena como PCP, incluso aunque no pertenezca a la red de California Health & Wellness.

Si no elige un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse, California Health & Wellness le asignará uno. Si le asignamos un PCP y quiere cambiarlo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El cambio se realiza el primer día del mes siguiente.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Esto hará el PCP:

- Conocer su historia clínica y sus necesidades de salud.
- Mantener sus registros de salud.
- Brindarle la atención de salud preventiva y de rutina que necesite.
- Remitirle (enviarle) a un especialista si lo necesita.
- Coordinar la atención hospitalaria si la necesita.

Para encontrar un PCP de la red de California Health & Wellness, puede buscar en el *Directorio de Proveedores*, que tiene una lista de los proveedores de atención de salud indígena, los centros de salud federalmente calificados y las clínicas rurales de salud que trabajan con California Health & Wellness.

Puede encontrar el Directorio de Proveedores de California Health & Wellness en línea, en www.CAHealthWellness.com o llamar al 1-877-658-0305 (TTY/TDD: 711) y solicitar que le envíen una copia por correo. También puede llamar para saber si el PCP que usted quiere acepta nuevos pacientes.

Cómo elegir médicos y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención de salud; por eso, es mejor que sea usted mismo quien elija su PCP.

Se recomienda que siempre consulte al mismo PCP, para que este pueda llegar a conocer sus necesidades de atención de salud. Sin embargo, si quiere cambiar de PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir uno que esté en la red de proveedores de California Health & Wellness y que acepte nuevos pacientes.

Este médico pasará a ser su PCP el primer día del mes siguiente a hacer el cambio.

Para cambiar de PCP, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

California Health & Wellness puede cambiar su PCP si este no acepta nuevos pacientes, si ha abandonado la red de California Health & Wellness o si no brinda atención a pacientes de su edad, o si hay inquietudes relativas a la calidad de la atención del PCP sin resolver. California Health & Wellness o su PCP también pueden pedirle que se cambie a otro PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con el que tiene, o si usted falta o llega tarde a las citas. Si California Health & Wellness necesita cambiar su PCP, se lo informará por escrito.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si cambia de PCP, recibirá por correo una carta y una nueva tarjeta de identificación de afiliado de California Health & Wellness. En ella se incluirá el nombre de su nuevo PCP. Comuníquese con Servicios al Afiliado si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.

Algunas cuestiones para considerar en el momento de elegir un PCP:

- ¿Atiende niños?
- ¿Trabaja en una clínica en la que quisiera atenderme?
- ¿Su consultorio se encuentra cerca de mi trabajo o de la escuela de mis hijos?
- ¿Se encuentra cerca de donde vivo y es fácil llegar hasta allí?
- ¿Los médicos y el resto del personal hablan mi idioma?
- ¿Trabaja con un hospital que me guste?
- ¿Brinda los servicios que puedo llegar a necesitar?
- ¿Los horarios del consultorio son compatibles con los míos?

Evaluación inicial de salud

California Health & Wellness recomienda que, como nuevo afiliado, visite al nuevo PCP dentro de los primeros 120 días para realizarse una evaluación inicial de salud. El propósito de esta evaluación es ayudar al PCP a conocer su historia clínica y sus necesidades de atención de salud. El PCP puede hacerle algunas preguntas sobre su historia clínica o pedirle que complete un cuestionario. También le informará sobre asesoramiento y clases de educación para la salud que pueden ayudarle.

Cuando llame para programar la cita de la evaluación inicial de salud, dígame a la persona que le atienda que es afiliado de California Health & Wellness y bríndele el número de identificación de California Health & Wellness.

Lleve su BIC y su tarjeta de identificación de California Health & Wellness a la cita. Lo ideal es que lleve una lista de preguntas y de los medicamentos que toma. Vaya predispuesto a hablar con el PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención de salud.

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

Si tiene preguntas sobre la evaluación inicial de salud, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Atención de rutina

La atención de rutina es la atención de salud regular. Incluye la atención preventiva, también llamada “atención para personas saludables o de bienestar”, y le ayuda a mantenerse sano y a prevenir que se enferme. La atención preventiva incluye chequeos regulares, y educación y asesoramiento para la salud. A temprana edad, los niños pueden recibir servicios de atención preventiva que son muy necesarios, como exámenes de detección de problemas de audición o en la vista, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos otros servicios recomendados en las pautas de Bright Futures para pediatras (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Además de la atención preventiva, la atención de rutina también incluye los cuidados que necesite cuando se enferme. California Health & Wellness cubre la atención de rutina que le brinda su PCP.

Esto hará el PCP:

- Brindarle la mayor parte de la atención de rutina necesaria, que incluye chequeos regulares, vacunas, tratamientos, recetas médicas y asesoramiento médico.
- Mantener sus registros de salud.
- Remitirle (enviarle) a especialistas si es necesario.
- Indicar rayos X, mamografías o análisis de laboratorio, si los necesita.

Si necesita atención de rutina, deberá llamar a su médico para programar una cita. Recuerde llamar a su PCP antes de obtener atención médica, a menos que sea una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre la atención y los servicios de salud que su plan cubre y los que no cubre, consulte las secciones “Beneficios y servicios” y “Atención de bienestar para niños y jóvenes” de este *Manual*.

Todos los proveedores de California Health & Wellness pueden usar herramientas y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale al proveedor o a California Health & Wellness lo que necesita.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con California Health & Wellness. Usted recibirá la mayoría de los servicios cubiertos a través de la red de California Health & Wellness.

Cada grupo médico y cada PCP remiten a determinados especialistas del plan y utilizan determinados hospitales de su red. Si hay un especialista o un hospital del plan que desea utilizar, compruebe primero que los especialistas y los hospitales están en la red del grupo médico y del PCP. El nombre y el número de teléfono del consultorio de su PCP están impresos en su tarjeta de identificación de afiliado.

Algunos grupos médicos tienen círculos de remisiones formales, lo que significa que sus proveedores solo remiten pacientes a otros proveedores pertenecientes al mismo grupo médico.

También es posible que tenga que recurrir a los proveedores del grupo médico/IPA de su proveedor de atención primaria (PCP). Si quiere consultar a un proveedor que no está dentro del grupo médico/IPA de su PCP, es posible que tenga que cambiar de PCP. Además, puede estar limitado a proveedores dentro de la red de su proveedor de atención primaria (PCP) o grupo médico. Esto significa que el PCP o el grupo médico que elija puede determinar los especialistas y hospitales a los que puede acudir. Una IPA es una asociación de médicos, incluidos los PCP y los especialistas, y otros proveedores de atención de salud, incluidos los hospitales, que está contratada por el plan para prestar servicios a los afiliados.

Nota: Los indígenas americanos pueden optar por un proveedor de atención de salud indígena como PCP, incluso aunque no pertenezca a la red de California Health & Wellness.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tienen una objeción moral a brindarle un servicio cubierto, como los relacionados con la planificación familiar o la interrupción del embarazo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, consulte la sección “Objeción moral”, incluida más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. California Health & Wellness también puede ayudarle a encontrar un proveedor que preste el servicio.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Proveedores dentro de la red

Usted visitará a los proveedores de la red de California Health & Wellness para satisfacer la mayoría de sus necesidades de atención de salud. Recibirá la atención preventiva y de rutina de sus proveedores dentro de la red. También visitará a especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de California Health & Wellness.

Para obtener un Directorio de Proveedores, que enumera aquellos dentro de la red de la red, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También puede encontrarlo en línea, en www.CAHealthWellness.com. Para obtener una copia de la *Lista de Medicamentos por Contrato*, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Debe obtener aprobación previa (autorización previa) de California Health & Wellness antes de consultar a un proveedor fuera de la red de California Health & Wellness, incluso dentro del área de servicio de California Health & Wellness, excepto en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia, en cuyo caso, debe llamar al 911 o ir al hospital más cercano.
- Se encuentra fuera del área de servicio de California Health & Wellness y necesita atención de urgencia, en cuyo caso, puede ir a cualquier centro de atención de urgencia.
- Necesita servicios de planificación familiar, en cuyo caso, puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin necesidad de aprobación previa.
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso, puede acudir a un proveedor dentro de la red o a un proveedor de planes de salud mental del condado sin necesidad de aprobación previa.

Si no se encuentra en una de estas situaciones, y recibe atención de un proveedor fuera de la red sin obtener la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención de los proveedores que no estén en la red.

Proveedores fuera de la red, pero dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un contrato para trabajar con California Health & Wellness. Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores fuera de la red. Si necesita



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

servicios de atención de salud cubiertos, podría obtenerlos fuera de la red sin costo alguno si son médicamente necesarios y no están disponibles dentro de la red.

Es posible que California Health & Wellness apruebe la remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o quedan muy lejos de su hogar. Si le remitimos a un proveedor fuera de la red, pagaremos la atención.

Para casos de atención de urgencia dentro del área de servicio de California Health & Wellness, debe consultar a un proveedor de atención de urgencia de la red de California Health & Wellness. No necesita aprobación previa para recibir atención de urgencia de un proveedor de la red. Sin embargo, si no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención de urgencia recibida de un proveedor fuera de la red en el área de servicio de California Health & Wellness. Para obtener más información sobre los servicios de atención confidencial, de emergencia y de urgencia, consulte los títulos correspondientes en este capítulo.

Nota: Si es indígena americano, puede recibir atención de un proveedor de atención de salud indígena fuera de la red de proveedores sin remisión.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de California Health & Wellness y necesita atención que **no** es de emergencia ni de urgencia, llame a su PCP de inmediato. También puede llamar al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. California Health & Wellness cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México, y necesita servicios de emergencia que requieren internación, California Health & Wellness cubrirá la atención que reciba. Si viaja al extranjero, a excepción de Canadá o México, y necesita servicios de emergencia, atención de urgencia o cualquier servicio de atención de salud, California Health & Wellness **no** cubrirá su atención.

Si pagó servicios de emergencia que requieren internación en Canadá o en México, puede solicitar el reembolso a California Health & Wellness. California Health & Wellness revisará su solicitud.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si se encuentra en otro estado, incluidos los territorios de los Estados Unidos (Samoa Estadounidense, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), tendrá cobertura para atención de emergencia. Sin embargo, no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medicaid es el nombre que recibe Medi-Cal en otros estados). Si requiere atención de emergencia fuera del estado de California, informe cuanto antes al hospital o al médico de la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y que es afiliado de California Health & Wellness. Solicite al hospital que se hagan copias de su tarjeta de identificación de California Health & Wellness. Pídale al hospital y a los médicos que facturen sus servicios a California Health & Wellness. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro estado, comuníquese con California Health & Wellness de inmediato. Coordinaremos con el hospital o el médico para que California Health & Wellness se haga cargo del pago de la atención.

Si se encuentra fuera del estado de California, tiene una emergencia y necesita medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios, solicite a la farmacia que se comunique con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 para recibir asistencia.

Nota: Los indígenas americanos pueden recibir servicios de proveedores de atención de salud indígena fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Si la oficina está cerrada, y necesita ayuda de un representante, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Si necesita atención de urgencia fuera del área de servicio de California Health & Wellness, vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Si viaja fuera de Estados Unidos, y necesita atención de urgencia, CalViva California Health & Wellness no cubrirá su atención. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, visite el título “Atención de urgencia” más adelante en este capítulo.

Médicos

Deberá elegir un médico como su PCP del *Directorio de Proveedores* de California Health & Wellness. El médico que elija debe ser un proveedor de la red. Para obtener una copia del *Directorio de Proveedores* de California Health & Wellness, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711) o visite www.CAHealthWellness.com.

Si elige a un nuevo médico, también debe llamar para asegurarse de que el PCP que usted quiere acepte nuevos pacientes.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si, antes de afiliarse a California Health & Wellness, usted consultaba a un médico que no es parte de la red de California Health & Wellness, podrá seguir recibiendo atención de ese médico durante un tiempo limitado. Esto se denomina “continuidad de la atención”. Puede leer más sobre la continuidad de la atención en este *Manual*. Para obtener más información, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Si necesita un especialista, su PCP le remitirá a uno de la red de California Health & Wellness. Algunos especialistas no requieren remisión. Para obtener más información sobre la remisión, visite el título “Remisiones” más adelante en este capítulo.

Recuerde que, si no elige un PCP, California Health & Wellness lo hará por usted, a menos que tenga otra cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Lo ideal es que lo elija usted mismo, porque es quien mejor conoce sus necesidades de atención de salud. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, u otro seguro de atención de salud, no es necesario que elija un PCP.

Si quiere cambiar de PCP, debe elegir uno del *Directorio de Proveedores* de California Health & Wellness. Asegúrese de que el PCP acepte nuevos pacientes. Para cambiar de PCP, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Puede hacer cambios de PCP por correo electrónico, fax o a través del portal para afiliados.

Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Si no se trata de una emergencia, y usted necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital debe dirigirse. Deberá ir a un hospital que utilice su PCP y que se encuentre dentro de la red de proveedores de California Health & Wellness. Los hospitales de la red de California Health & Wellness figuran en el *Directorio de Proveedores*.

Especialistas en salud de la mujer

Un especialista en salud de la mujer dentro de la red de California Health & Wellness puede brindarle servicios cubiertos de atención de salud preventivos y de rutina. No necesita una remisión de su PCP para obtener estos servicios. Si necesita ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También puede llamar a Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711),



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Directorio de Proveedores

En el *Directorio de Proveedores* de California Health & Wellness figuran todos los proveedores que participan en la red de California Health & Wellness. La red es el grupo de proveedores que trabajan con California Health & Wellness.

En el *Directorio de Proveedores* de California Health & Wellness está la lista de hospitales, PCP, especialistas, enfermeros especializados con práctica médica, enfermeros parteros, asistentes médicos, proveedores de servicios de planificación familiar, centros de salud federalmente calificados, proveedores de servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo, centros de maternidad independientes, proveedores de atención de salud indígena y clínicas rurales de salud.

En el Directorio de Proveedores también figuran los nombres, las especialidades, las direcciones, los números de teléfonos, los horarios de atención y los idiomas que hablan los proveedores de la dentro de la red de California Health & Wellness. Además, se indica si el proveedor acepta nuevos pacientes. También se informa sobre las condiciones de acceso físico al edificio, por ejemplo, si hay lugar para estacionar, rampas, escaleras con barandas, y baños con puertas anchas y barras de apoyo. Si quiere informarse sobre la educación, las capacitaciones y la certificación de la Junta de un médico, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Puede encontrar el *Directorio de Proveedores* en línea, en www.CAHealthWellness.com.

Si necesita una copia impresa, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Para obtener la lista de estas farmacias, consulte el *Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx* en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Para encontrar una farmacia cercana, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Acceso oportuno a la atención

Su proveedor dentro de la red debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que se enumeran a continuación.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

En algunas ocasiones, esperar un poco más para recibir atención no es un problema. Es posible que el proveedor le dé un tiempo de espera más largo si esto no representa un riesgo para su salud. Debe constar en su historia clínica que este tiempo de espera más largo no representa un riesgo para su salud.

Tipo de cita	Debe programar una cita dentro de estos plazos:
Citas de atención de urgencia que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención de urgencia que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas no urgentes (de rutina) de atención primaria	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) con especialistas	15 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) con un proveedor (no médico) de salud mental	10 días hábiles
Citas de atención de seguimiento no urgentes (de rutina) con un proveedor (no médico) de salud mental	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para recibir servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra afección	15 días hábiles
Otras normas sobre el tiempo de espera	Debería poder conectarse dentro de los siguientes plazos:
Tiempos de espera telefónica para Servicios al Afiliado durante el horario normal de atención	10 minutos
Tiempos de espera para las llamadas a la Línea de Consultas de Enfermería	30 minutos (contacto con el personal de enfermería)



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Tiempo o distancia de viaje hasta el lugar de atención

California Health & Wellness debe respetar algunos estándares en cuanto al tiempo y a la distancia de traslado para recibir atención. Esos estándares sirven para garantizar que no tenga que viajar durante demasiado tiempo o hacia un lugar muy alejado para recibir atención y dependen del condado en el que viva.

Si California Health & Wellness no puede ofrecerle atención dentro de estos estándares de tiempo o distancia, es posible que el Departamento de Servicios de Atención Médica apruebe uno diferente, llamado “estándar alternativo de acceso”. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de California Health & Wellness en el lugar donde vive, visite www.CAHealthWellness.com. También puede llamar al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Si necesita recibir atención de un proveedor y este se encuentra lejos de donde usted vive, comuníquese con Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Le ayudarán a encontrar un proveedor que brinde atención más cerca de su hogar. Si California Health & Wellness no encuentra un proveedor más cercano para brindarle atención, usted puede solicitar a California Health & Wellness que organice el traslado para poder visitar a su proveedor, aunque quede lejos de donde vive. Si necesita ayuda con respecto a los proveedores de farmacia, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Se considera lejos si el tiempo o la distancia de viaje hasta el proveedor superan los estándares de California Health & Wellness para su condado. Esto es independiente de cualquier estándar alternativo de acceso que California Health & Wellness use para su código postal.

Citas

Cuando necesite atención de salud:

- Llame a su PCP.
- Tenga a mano su número de identificación de California Health & Wellness durante la llamada.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Lleve su tarjeta de identificación de beneficios y su tarjeta de identificación de California Health & Wellness a la cita.
- Solicite un traslado a la cita, si es necesario.
- Solicite asistencia lingüística o servicios de interpretación antes de su cita para disponer de los servicios en el momento de su consulta, si los necesita.
- Sea puntual: Llegue unos minutos antes a la cita para registrarse, llenar formularios y responder las preguntas que pueda tener el PCP.
- 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 está tomando, por si los necesita.

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

Para llegar a la cita

Si no tiene forma de trasladarse para recibir servicios cubiertos, o regresar a su hogar, podemos facilitarle un medio de transporte. Se llama “transporte médico” y **no** es para casos de emergencia. En caso de emergencia, llame al **911**. El transporte a citas médicas está disponible para servicios y citas que no están relacionados con una emergencia, y pueden estar disponibles sin costo para usted.

Consulte la sección “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” para obtener más información.

Cancelación y reprogramación

Si no puede asistir a la cita, comuníquese con el consultorio del proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos solicitan que llame 24 horas (un día hábil) antes de la cita si debe cancelarla. Si falta a sus citas de forma reiterada, es posible que el médico no quiera continuar brindándole atención.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura del proveedor. Cuando recibe servicios de atención de salud o medicamentos que requieren receta médica, debe mostrar la tarjeta de identificación de California Health & Wellness y la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal para que el proveedor sepa a quién debe facturarle. Puede obtener una *Explicación de Beneficios* o una declaración de un proveedor. Estos documentos no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Si recibe una factura por recetas médicas, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Informe a California Health & Wellness la cantidad cobrada, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagar a un proveedor ningún monto que California Health & Wellness adeude por servicios cubiertos. Debe obtener aprobación previa (autorización previa) de California Health & Wellness antes de consultar a un proveedor fuera de la red de California Health & Wellness, incluso dentro del área de servicio de California Health & Wellness, excepto en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia, en cuyo caso, debe llamar al 911 o ir al hospital más cercano.
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas para detectar infección de transmisión sexual, en cuyo caso, puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin necesidad de aprobación previa.
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso, puede acudir a un proveedor dentro de la red o a un proveedor de planes de salud mental del condado sin necesidad de aprobación previa.

Si no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención de los proveedores que no estén en la red. Si necesita servicios de atención de salud cubiertos, podría obtenerlos de un proveedor fuera de la red sin costo alguno si son médicamente necesarios, no están disponibles dentro de la red y fueron aprobados por California Health & Wellness. Para obtener más información sobre los servicios de atención confidencial, de emergencia y de urgencia, consulte los títulos correspondientes en este capítulo.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si recibe una factura o le solicitan que pague un copago con el que no está de acuerdo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamo en California Health & Wellness. Deberá informar a California Health & Wellness por escrito los motivos por los que tuvo que pagar el artículo o servicio. California Health & Wellness revisará su reclamo y decidirá si usted puede recuperar su dinero. Si tiene preguntas o quiere solicitar un formulario de reclamo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

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

California Health & Wellness no le devolverá el dinero en los siguientes casos:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios cosméticos.
- No pagó una parte del costo de Medi-Cal.
- Se atendió con un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario donde declara que quiere ser atendido de todas maneras y que usted pagará los servicios.
- Solicitó un reembolso por copagos de recetas médicas cubiertas por su plan de Medicare Parte D.

Remisiones

Su PCP u otro especialista le proporcionará una remisión para visitar a un especialista dentro del plazo indicado en la sección “Acceso oportuno a la atención médica” de este manual, si lo necesita. Un especialista es un médico que está más formado en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. En el consultorio de su PCP pueden ayudarle a programar una cita con el especialista.

Otros servicios que pueden requerir una remisión son los análisis de laboratorio, los rayos X, los servicios de salud brindados en el consultorio y algunos ofrecidos por especialistas.

Es posible que su PCP le entregue un formulario para que le lleve al especialista, quien lo completará y devolverá al PCP. El especialista le brindará tratamiento durante el tiempo que crea necesario.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Su PCP comenzará el proceso de remisión y él sabrá si necesita una autorización o si puede programar la cita directamente. Para saber si necesita que se apruebe la atención de un especialista u hospital, puede comunicarse con Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El proceso de las remisiones de rutina demora hasta 5 días hábiles (los días hábiles son de lunes a viernes), pero puede demorar hasta 28 días calendario (14 días a partir de la fecha del pedido original y 14 días más cuando solicita una extensión) si hace falta que su PCP brinde más información. En algunos casos, el PCP puede pedir una remisión urgente. Las remisiones aceleradas (urgentes) no pueden demorar más de 72 horas. Llame a nuestro plan si no recibe una respuesta dentro de estos plazos.

Si tiene un problema de salud que requiere atención médica especial durante mucho tiempo, es posible que necesite una remisión permanente. Esto significa que puede ver al mismo especialista más de una vez sin obtener una remisión en cada caso.

Si tiene algún problema para obtener una remisión permanente o quiere recibir una copia de la política de remisiones de California Health & Wellness, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

No necesitará una remisión para:

- Visitas al PCP.
- Vistas al obstetra o ginecólogo.
- Visitas de atención de urgencia o de emergencia.
- Servicios confidenciales para adultos, como atención por agresión sexual.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al servicio de información y remisiones de la Oficina de Planificación Familiar de California, al 1-800-942-1054).
- Pruebas de VIH y asesoramiento (a partir de los 12 años).
- Servicios para infecciones de transmisión sexual (a partir de los 12 años).
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una remisión si se prestan fuera de la red en un centro de salud federalmente calificado, si se brindan en una clínica rural de salud y si se reciben de parte de proveedores de atención de salud indígena).
- Evaluación inicial de salud mental.
- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; las citas adicionales necesitarán una remisión).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una remisión si se prestan fuera de la red en un centro de salud federalmente calificado, una clínica rural de salud y una clínica médica para poblaciones indígenas).
- Servicios de podiatría.
- Servicios dentales elegibles.
- Atención perinatal de rutina de un médico que trabaja con California Health & Wellness.
- Servicios de enfermeros parteros certificados.
- Evaluación inicial de salud del comportamiento realizada por un proveedor de salud del comportamiento que trabaja con California Health & Wellness.

Los menores de edad también pueden obtener servicios confidenciales, servicios de salud mental para pacientes ambulatorios y servicios para el trastorno por abuso de sustancias sin el consentimiento de sus padres. Para obtener más información, lea las secciones “Servicios con el consentimiento del menor” y “Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias” de este *Manual*.

¿Está listo para dejar de fumar? Llame al 1-800-300-8086 (inglés) o al 1-800-600-8191 (español) para averiguarlo. O vaya a www.kickitca.org.

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista tendrán que pedir permiso a California Health & Wellness antes de que usted reciba los servicios. A esto se le llama “solicitar autorización previa o aprobación previa”. Significa que California Health & Wellness debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria o requerida.

Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables para proteger la vida, evitar una discapacidad o enfermedad graves, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para afiliados menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Los siguientes servicios siempre necesitan aprobación previa (autorización previa), aunque los reciba de un proveedor de la red de California Health & Wellness:

- Internación, cuando no es una emergencia.
 - Servicios fuera del área de California Health & Wellness, si no son de emergencia ni de urgencia.
 - Cirugía para pacientes ambulatorios.
 - Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería.
 - Tratamientos, imágenes, pruebas y procedimientos especializados.
 - Servicios de transporte médico cuando no se trata de una emergencia.
- Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren aprobación previa.

Conforme a la sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, California Health & Wellness tomará una decisión sobre las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina dentro de los 5 días hábiles a partir del momento en que California Health & Wellness reciba la información razonablemente necesaria para hacerlo.

Para solicitudes en las que, según California Health & Wellness o por indicación de un proveedor, el plazo estándar podría poner en grave peligro la vida, la salud o la capacidad para lograr, mantener o recuperar el desempeño óptimo de una función, California Health & Wellness tomará una decisión acelerada (rápida) con respecto a la aprobación previa (autorización previa). California Health & Wellness le notificará tan pronto como su estado de salud lo requiera y antes de las 72 horas de que se hayan solicitado los servicios.

Las solicitudes de aprobación previa (autorización previa) son revisadas por personal clínico o de salud, como médicos, enfermeros y farmacéuticos.

California Health & Wellness **no** paga a los revisores para que nieguen la cobertura o los servicios. Si California Health & Wellness no aprueba la solicitud, le enviará una carta de Aviso de Acción. La carta le indicará cómo presentar una apelación si usted no está de acuerdo con la decisión.

California Health & Wellness se comunicará con usted si necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Nunca necesitará aprobación previa (autorización previa) para la atención de emergencia, aunque la reciba fuera de la red y del área de servicio. Por ejemplo, durante el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita aprobación previa para ciertos servicios de atención confidencial. Para saber más sobre los servicios de atención confidencial, vaya a “Atención confidencial” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), comuníquese al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, tal vez quiera una segunda opinión si no está seguro de necesitar un tratamiento o una cirugía que le indicaron, o si intentó seguir un plan de tratamiento que no funcionó.

Si quiere una segunda opinión, lo remitiremos a un proveedor de la red calificado. Si necesita ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

California Health & Wellness pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan, y usted la obtiene de un proveedor dentro de la red. No necesita permiso de California Health & Wellness para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Ahora bien, si necesita una remisión para recibir este servicio, su proveedor de la red puede ayudarle a obtenerla.

Si no hay ningún proveedor en la red de California Health & Wellness para darle una segunda opinión, California Health & Wellness pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. California Health & Wellness le informará, dentro de los 5 días hábiles, si el proveedor que usted eligió para la segunda opinión fue aprobado. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o existe un riesgo inmediato y grave para su salud, como el de perder la vida, una extremidad, o una parte o función importante del cuerpo, California Health & Wellness tomará una decisión dentro de las 72 horas.

Si California Health & Wellness rechaza su solicitud de segunda opinión, usted puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre las quejas formales, consulte el título “Quejas” del capítulo “Cómo informar y resolver problemas” en este *Manual*.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Atención confidencial

Servicios con el consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, puede recibir algunos servicios sin el permiso de sus padres o tutores. Estos servicios se llaman “Servicios con el consentimiento del menor”.

Podrá recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor:

- Servicios por agresión sexual, incluida la atención de salud mental para pacientes ambulatorios.
- Embarazo.
- Planificación familiar y anticoncepción.
- Servicios de interrupción del embarazo.

Si tiene 12 años o más, también podrá recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor:

- Atención de salud mental para pacientes ambulatorios por:
 - Agresión sexual.
 - Incesto.
 - Agresión física.
 - Abuso infantil.
 - Si piensa en hacerse daño o en dañar a otras personas.
- Prevención, detección y tratamiento de VIH/sida.
- Prevención, detección y tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias.
 - Para obtener más información, vaya a la sección “Servicios de tratamiento para el trastorno por uso de sustancias” de este Manual.

Para las pruebas de embarazo y los servicios de planificación familiar, de anticoncepción o por infecciones de transmisión sexual, no es necesario que el médico o la clínica sean parte de la red de California Health & Wellness. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y no necesita una remisión ni una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Para los servicios con consentimiento del menor que no sean servicios especializados de salud mental, puede acudir a un proveedor dentro de la red sin necesidad de remisión y sin aprobación previa. Su PCP no tiene que remitirlo y usted no necesita la aprobación previa de California Health & Wellness para obtener servicios con consentimiento del menor que están cubiertos bajo este Manual del Afiliado.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Los servicios con consentimiento del menor que son servicios especializados de salud mental no están cubiertos por este Manual del Afiliado. Los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el plan de salud mental del condado donde usted vive.

Los menores de edad pueden llamar a la Línea de Consultas de Enfermería para hablar en privado con un representante sobre sus inquietudes de salud durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al número de teléfono de Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711) y elija la opción de Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas en el menú.

California Health & Wellness no enviará información sobre la entrega de servicios confidenciales a los padres o tutores. Consulte la sección “Aviso de prácticas de privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales.

Servicios confidenciales de atención para adultos

Es posible que, como adulto (de 18 años o mayor), no quiera que su PCP le brinde atención para algunas cuestiones que son confidenciales o sensibles. En esos casos, puede elegir cualquier médico o clínica para este tipo de atención:

- Planificación familiar y anticoncepción (incluida la esterilización para adultos a partir de los 21 años).
- Pruebas de embarazo y asesoramiento.
- Prevención y detección del VIH o sida.
- Prevención, detección y tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Atención por agresión sexual.
- Servicios de interrupción del embarazo para pacientes ambulatorias.

No es necesario que el médico o la clínica sean parte de la red de California Health & Wellness. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y no necesita una remisión ni aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Es posible que no se cubran los servicios de un proveedor fuera de la red si no están relacionados con la atención confidencial. Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica que ofrezca estos servicios, o para acceder a ellos (incluido el transporte), puede llamar al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También puede llamar al número de teléfono de Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711) disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

California Health & Wellness no enviará información sobre la entrega de servicios confidenciales a los miembros del hogar. Consulte la sección “Aviso de prácticas de privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a brindar ciertos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo con estos servicios por motivos éticos. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que necesite. California Health & Wellness también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no prestan algunos de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos conforme al contrato del plan y que usted o algún familiar podrían necesitar:

- Planificación familiar.
- Servicios anticonceptivos, incluida la anticoncepción de emergencia.
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto.
- Tratamientos para la infertilidad.
- Interrupción del embarazo.

Debe reunir toda la información necesaria antes de afiliarse. Llame a su futuro médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica, o comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711) para asegurarse de poder obtener los servicios de atención de salud que necesita.

Usted y su familia tienen estos servicios cubiertos disponibles, y California Health & Wellness debe garantizarles un proveedor o la admisión en un hospital que se los brinde. Si tiene alguna duda o necesita ayuda para encontrar un proveedor, comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Atención de urgencia

La atención de urgencia **no** es para emergencias ni afecciones que ponen en riesgo la vida. Son servicios necesarios para prevenir un daño grave a la salud por la aparición repentina de una afección, lesión o complicación de una enfermedad que usted ya tenía. La mayoría de las citas de atención de urgencia no necesitan aprobación previa (autorización previa) y están disponibles dentro de las 48 horas. Si los servicios de urgencia que necesita requieren aprobación previa, le darán una cita dentro de las 96 horas.

Para recibir atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con el PCP, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). También puede llamar a Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería y saber cuál es el nivel de atención más conveniente para usted.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, vaya al centro de atención de urgencia más cercano.

Las necesidades de atención urgente podrían ser:

- Resfríos.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.
- Dolor de oído.
- Esguince muscular.
- Servicios de maternidad.

Debe recibir servicios de atención de urgencia de un proveedor de la red cuando esté dentro del área de servicio de California Health & Wellness'. No necesita aprobación previa (autorización previa) para la atención de urgencia de proveedores dentro de la red en el área de servicio de California Health & Wellness'. Si se encuentra fuera del área de servicio de California Health & Wellness, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita aprobación previa para recibir atención de urgencia. Acuda al centro de atención de urgencia más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de Estados Unidos, y necesita atención de urgencia, CalViva Health no cubrirá su atención.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si necesita atención de urgencia por problemas de salud mental, comuníquese con el plan de salud mental de su condado o con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Puede llamar al plan de salud mental del condado o a la Organización de Salud del Comportamiento de California Health & Wellness en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para consultar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Su proveedor de atención de urgencia podría darle medicamentos como parte de su consulta de urgencia. Si recibe medicamentos como parte de su consulta, California Health & Wellness cubrirá los medicamentos como parte de su atención de urgencia cubierta. Si su proveedor de atención de urgencia le da una receta para que la lleve a una farmacia, el programa Medi-Cal Rx cubrirá los medicamentos. Para saber más sobre Medi-Cal Rx, vaya al título “Medicamentos que requieren receta médica cubiertos por Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” del capítulo 4.

Atención de emergencia

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. **No** necesita aprobación previa (autorización previa) de California Health & Wellness para la atención de emergencia.

Dentro de los Estados Unidos, incluidos todos sus territorios, tiene derecho a ir a cualquier hospital u otro centro de atención de emergencia.

Fuera de Estados Unidos, solo están cubiertos los servicios de urgencia que requieran hospitalización en Canadá y México. La atención de emergencia y otros tipos de atención en otros países no están cubiertos.

La atención de emergencia es para afecciones médicas que ponen en riesgo la vida. Está dirigida a enfermedades o lesiones que, según la opinión de una persona prudente (no un profesional de la salud) con un conocimiento promedio de salud y medicina, podrían poner en peligro su salud (o la salud del bebé por nacer) o dañar gravemente una función, un órgano o una parte del cuerpo si no recibe atención de inmediato. Estos son algunos ejemplos:

- Trabajo de parto.
- Fracturas.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Dolor intenso.
- Dolor en el pecho.
- Dificultad para respirar.
- Quemaduras graves.
- Sobredosis de drogas.
- Desmayos.
- Sangrado grave.
- Estados psiquiátricos de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas (pueden estar cubiertos por los planes de salud mental del condado).

No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina o que no necesita de inmediato. Su PCP es quien lo conoce mejor y quien debe brindarle atención de rutina. Si no sabe si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a Servicios al Afiliado, al 1-877-658-0305 (TTY: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita recibir atención de emergencia cuando está lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias más cercana, aunque no forme parte de la red de California Health & Wellness. Si va a una sala de emergencias, solicite que llamen a California Health & Wellness. Usted o el hospital en el que fue admitido deben llamar a California Health & Wellness en el transcurso de las 24 horas después de que le hayan brindado atención de emergencia. Si viaja al extranjero, a excepción de Canadá o México, y necesita atención de emergencia, California Health & Wellness **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No es necesario comunicarse primero con su PCP ni con California Health & Wellness antes de ir a la sala de emergencias.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de la emergencia (atención posterior a la estabilización), el hospital se comunicará con California Health & Wellness.

Recuerde: No llame al **911** a menos que sea una emergencia. Busque atención de emergencia solo en casos de emergencia, no para recibir atención de rutina ni por una enfermedad leve, como un resfrío o un dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

La Línea de Consultas de Enfermería de California Health & Wellness le brinda información y asesoramiento médico gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a la Línea de Consultas de Enfermería de California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Línea de Consultas de Enfermería

La Línea de Consultas de Enfermería de California Health & Wellness le brinda información y asesoramiento médico gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a Servicios al Afiliado, 1-877-658-0305, para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería si quiere:

- Hablar con un enfermero que responderá sus preguntas sobre temas médicos, le brindará asesoramiento con respecto a la atención médica y le ayudará a decidir si debe ver a un proveedor de inmediato.
- Recibir ayuda para determinadas enfermedades, como la diabetes o el asma, o asesoramiento sobre qué tipo de proveedor sería adecuado para su enfermedad.

La Línea de Consultas de Enfermería **no** le ayudará con citas clínicas ni renovaciones de medicamentos. Si necesita ayuda con ese tipo de cuestiones, comuníquese con el consultorio del proveedor.

Instrucciones anticipadas

Una instrucción anticipada de salud es un formulario legal. En ese documento, usted puede indicar cuál es la atención de salud que quiere recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Además, puede indicar la atención que **no** quiere recibir. También puede designar a otra persona, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención de salud si usted no puede hacerlo.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Puede obtener un formulario de instrucción anticipada en farmacias, hospitales, bufetes de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagarlo. También puede buscar y descargar un formulario gratuito en línea. Un familiar, su PCP o alguien de su confianza puede ayudarle a completar el formulario.

Tiene derecho a que su instrucción anticipada se incluya en los expedientes médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar las instrucciones anticipadas en cualquier momento.

Además, tiene derecho a recibir información si hay cambios en las leyes sobre las instrucciones anticipadas. California Health & Wellness le informará, en un plazo de hasta 90 días, después de que se apliquen cambios en la ley estatal.

Para obtener más información, comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar vidas haciéndose donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede ser donante con el consentimiento por escrito de su padre, madre o tutor. Es posible cambiar de opinión y dejar de ser donante de órganos en cualquier momento. Si quiere obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: www.organdonor.gov.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

4. Beneficios y servicios

Qué cubre su plan de salud

En este capítulo se explican todos sus servicios cubiertos como afiliado de California Health & Wellness. Los servicios cubiertos son gratuitos si son médicamente necesarios y los brinda un proveedor dentro de la red. Usted debe solicitar aprobación previa (autorización previa) si la atención es fuera de la red, a menos que sean ciertos servicios confidenciales, de atención de emergencia o algunos servicios de atención de urgencia. Su plan de salud podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) a California Health & Wellness. Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables para proteger la vida, evitar una discapacidad o enfermedad graves, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para afiliados menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales. Para obtener más información sobre los servicios cubiertos, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Los afiliados menores de 21 años reciben beneficios y servicios adicionales. Lea el capítulo 5, “Atención de bienestar para niños y jóvenes”, para obtener más información.

A continuación, se enumeran algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece California Health & Wellness. Es probable que los beneficios marcados con un asterisco (*) necesiten aprobación previa.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Acupuntura*.
- Servicios y tratamientos agudos (a corto plazo) con cuidado de la salud en el hogar.
- Vacunas para adultos.
- Pruebas e inyecciones para alergias.
- Servicios de ambulancia en caso de emergencia.
- Servicios de anestesiología.
- Prevención del asma.
- Audiología*.
- Tratamientos de salud del comportamiento*.
- Prueba de marcadores biológicos.
- Rehabilitación cardíaca.
- Servicios quiroprácticos*.
- Quimioterapia y radioterapia*.
- Circuncisiones de recién nacidos (desde el nacimiento y hasta los 30 días de vida).
- Evaluación de la salud cognitiva.
- Servicios de trabajadores de la salud comunitarios.
- Servicios dentales, limitados (realizados por un profesional médico o PCP en un consultorio dental)*.
- Servicios de diálisis o hemodiálisis.
- Servicios de doula.
- Equipo médico duradero*.
- Servicios de atención diádica.
- Visitas a la sala de emergencias.
- Nutrición enteral y parenteral*.
- Visitas al consultorio y asesoramiento por planificación familiar (puede consultar a un proveedor no participante).
- Terapia de familia.
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*.
- Audífonos.
- Cuidado de la salud en el hogar*.
- Cuidado de enfermos terminales*.
- Atención médica o quirúrgica para pacientes internados*.
- Servicios de laboratorio y radiología*.
- Servicios y tratamientos a largo plazo con cuidado de la salud en el hogar*.
- Atención por maternidad y para recién nacidos.
- Trasplante de órganos vitales*.
- Terapia ocupacional*.
- Aparatos ortóticos o prótesis*.
- Suministros para ostomía y urología.
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios*.
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios*.
- Cirugía para pacientes ambulatorios*.
- Atención paliativa*.
- Visitas al PCP.
- Servicios de pediatría*.
- Fisioterapia*.
- Servicios de podiatría*.
- Rehabilitación pulmonar.
- Secuenciación rápida del genoma completo.
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*.
- Servicios de enfermería especializada.
- Consultas con especialistas.
- Terapia del habla*.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Servicios quirúrgicos*.
- Telemedicina o telesalud.
- Servicios de cambio de sexo*.
- Atención de urgencia.
- Servicios de la vista*.
- Servicios de salud de la mujer.

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se encuentran en el capítulo 8, “Números de teléfono importantes y glosario”.

Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables para proteger la vida, evitar una discapacidad o enfermedad graves, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.

Los servicios médicamente necesarios incluyen aquellos servicios que son necesarios para el crecimiento y el desarrollo adecuados a la edad, o para alcanzar, mantener o recuperar la capacidad funcional.

Para los afiliados menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si hace falta para corregir o mejorar defectos, enfermedades y afecciones físicas y mentales, tal como se exige federalmente con el beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento. Esto incluye atención necesaria para curar o ayudar a aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales, o bien mantener el estado del afiliado para evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- Tratamientos no probados o en fase de prueba.
- Servicios o artículos no aceptados generalmente como eficaces.
- Servicios fuera del curso y la duración normales del tratamiento o servicios que no tienen pautas clínicas.
- Servicios para la comodidad del cuidador o del proveedor.

California Health & Wellness se organizará con otros programas para asegurarse de que usted obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otros programas y no por California Health & Wellness.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Los servicios médicamente necesarios son servicios cubiertos razonables y necesarios para:

- Proteger la vida.
- Prevenir enfermedades o discapacidades importantes.
- Aliviar el dolor intenso.
- Lograr un crecimiento y desarrollo adecuados según la edad.
- Alcanzar, mantener y recuperar capacidad funcional.

Para los afiliados menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios son todos los servicios cubiertos ya mencionados y las medidas, los tratamientos y los servicios de atención de salud y de diagnóstico necesarios para corregir o mejorar defectos, enfermedades y afecciones físicas y mentales, tal como se exige federalmente con el beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento ofrecen una amplia gama de servicios preventivos, de diagnóstico y de tratamiento para bebés, niños y adolescentes (menores de 21 años) de bajos ingresos. Este beneficio es más sólido que el que se ofrece a los adultos. El objetivo es garantizar que los niños reciban servicios de detección y atención tempranas para evitar problemas de salud, o diagnosticarlos y tratarlos lo antes posible. En otras palabras, que cada niño reciba la atención de salud que necesita, cuando la necesita... La atención adecuada, para el niño adecuado, en el momento y lugar adecuados.

California Health & Wellness se organizará con otros programas para asegurarse de que usted obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otros programas y no por California Health & Wellness.

Beneficios de Medi-Cal que cubre California Health & Wellness

Servicios para pacientes ambulatorios

Vacunas para adultos

Puede obtener vacunas para adultos a través de proveedores de la red sin aprobación previa (autorización previa). California Health & Wellness cubre las vacunas



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

recomendadas por las Prácticas del Comité Asesor sobre Vacunación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, incluso las que usted necesita cuando viaja.

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

Atención de alergias

California Health & Wellness cubre pruebas y tratamientos de alergias, como desensibilización, hiposensibilización o inmunoterapia.

Servicios de anestesiología

California Health & Wellness cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe atención para pacientes ambulatorios. Esto puede incluir la anestesia para procedimientos dentales cuando la administra un anesthesiólogo, que puede requerir una aprobación previa (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

California Health & Wellness cubre los servicios quiroprácticos que se limitan al tratamiento de la columna vertebral mediante la manipulación manual. Los servicios quiroprácticos, combinados con servicios de acupuntura, audiología y terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que California Health & Wellness brinde aprobación previa para otros servicios si son médicamente necesarios.

Los siguientes afiliados son elegibles para recibir servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye los 60 días siguientes al final de un embarazo.
- Residentes en centros de enfermería especializada, de atención intermedia o de atención de enfermedades subagudas.
- Todos los afiliados, siempre que los servicios se brinden en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales del condado, clínicas ambulatorias, centros de salud federalmente calificados o clínicas rurales de salud, dentro de la red de California Health & Wellness. No todos los centros de salud federalmente calificados, las clínicas rurales de salud o los hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Evaluación de la salud cognitiva

California Health & Wellness cubre una breve evaluación anual de la salud cognitiva para afiliados de 65 años o mayores que, de otro modo, no son elegibles para realizarse una evaluación similar como parte de la visita anual de bienestar conforme al programa Medicare. La evaluación de la salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.

Servicios de trabajadores de la salud comunitarios

California Health & Wellness cubre los servicios de los trabajadores de la salud comunitarios (CHW) cuando son recomendados por un médico u otro profesional con licencia, para prevenir enfermedades, discapacidades y otras afecciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios incluyen:

- Educación y educación para la salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones del comportamiento, perinatales y de salud bucodental; y prevención de lesiones.
- Promoción de la salud y asesoramiento, incluidas la fijación de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y la administración de enfermedades.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

California Health & Wellness cubre los tratamientos de diálisis. También cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si el médico envía una solicitud y California Health & Wellness la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Equipamiento, suministros y características de confort, comodidad o lujo.
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis en casa sea portátil.

Servicios de doula

California Health & Wellness cubre los servicios de doula, al incluir el apoyo personal a las embarazadas y a las familias durante el embarazo, el parto y el posparto.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de atención diádica

California Health & Wellness cubre los servicios de atención diádica médicamente necesarios para los afiliados y sus cuidadores.

Terapia de familia

California Health & Wellness cubre la terapia familiar cuando es médicamente necesaria y está compuesta por al menos dos miembros de la familia.

Algunos ejemplos de terapia familiar son, entre otros, los siguientes:

- Psicoterapia para niños y padres (de 0 a 5 años)
- Terapia interactiva entre padres e hijos (de 2 a 12 años)
- Terapia cognitivo-conductual de pareja (adultos)

Cirugía para pacientes ambulatorios

California Health & Wellness cubre los servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Los servicios de salud necesarios para diagnóstico, aquellos considerados electivos y los servicios médicos o dentales específicos para pacientes ambulatorios deben tener aprobación previa (autorización previa).

Servicios de médicos

California Health & Wellness cubre los servicios de médicos que sean médicamente necesarios.

Servicios de podiatría (cuidado de los pies)

California Health & Wellness cubre los servicios de podiatría médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, eléctrico y de manipulación del pie. También se incluyen los tobillos y tendones conectados al pie, y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

Terapias de tratamiento

California Health & Wellness cubre diferentes terapias de tratamiento. Por ejemplo:

- Quimioterapia.
- Radioterapia.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Atención por maternidad y para recién nacidos

California Health & Wellness cubre estos servicios de atención por maternidad y para recién nacidos:

- Educación y herramientas para lactancia.
- Atención durante y después del parto.
- Extractores de leche materna y suministros.
- Atención prenatal.
- Servicios del centro de maternidad.
- Enfermeros parteros certificados.
- Parteros con licencia.
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoramiento.
- Servicios de atención para recién nacidos.

Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de recibir servicios aunque usted no esté físicamente en el mismo lugar que el proveedor. Puede incluir una conversación en directo con el proveedor. O bien, puede permitirle compartir información con el proveedor sin una conversación en directo. Puede recibir muchos servicios a través de telesalud. Sin embargo, es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con el proveedor para saber qué tipo de servicios podrían estar disponibles a través de la telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio determinado es el adecuado. Tiene derecho a obtener servicios en persona y no es obligatorio usar los servicios de telesalud, aunque el proveedor esté de acuerdo en que es lo adecuado en su caso.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

California Health & Wellness cubre una evaluación inicial de salud mental para el afiliado sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Un proveedor de salud mental con licencia de la red de California Health & Wellness puede realizarle una evaluación de salud mental en cualquier momento. No necesita una remisión.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Para establecer su nivel de deterioro, el PCP o proveedor de salud mental le pueden remitir a un especialista dentro de la red de California Health & Wellness para que le realice exámenes adicionales de salud mental. Si los resultados de estos exámenes determinan que usted tiene una aflicción leve o moderada, o un deterioro mental, emocional o del comportamiento, California Health & Wellness puede brindarle servicios de salud mental. California Health & Wellness cubre ciertos servicios de salud mental. Por ejemplo:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y de grupo (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando 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 ambulatorio, medicamentos que no estén ya cubiertos por la Lista de Medicamentos por Contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos.
- Consulta psiquiátrica.
- Terapia de familia.

Si quiere obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda California Health & Wellness, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Si su PCP o proveedor de salud mental no puede proporcionarle tratamiento para un trastorno de salud mental disponible en la red de California Health & Wellness y dentro de los plazos indicados anteriormente en la sección “Acceso oportuno a la atención”, California Health & Wellness cubrirá y le ayudará a organizar servicios fuera de la red.

Si los resultados de estos exámenes determinan que podría tener un nivel de deterioro mayor y necesitar servicios especializados de salud mental, el PCP o proveedor de salud mental le remitirán al plan de salud mental del condado para que le realicen una evaluación y lo ayuden a conectarse con el siguiente paso del proceso.

Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 76, en “Servicios especializados de salud mental”.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de emergencia

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

California Health & Wellness cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica dentro de los EE. UU. (incluso en territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, etc.). California Health & Wellness también cubre la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una enfermedad que causa un dolor intenso o una lesión grave. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente podría esperar alguna de las siguientes consecuencias:

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

Si, en la sala de emergencias de un hospital, le dan un suministro de hasta 72 horas de un medicamento que requiere receta médica para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, este medicamento estará cubierto como parte de los servicios de emergencia. Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le hace una receta médica que usted debe surtir en una farmacia para pacientes ambulatorios, Medi-Cal Rx se hará cargo de la cobertura de ese medicamento que requiere receta médica.

Si un farmacéutico en una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de una medicación, ese suministro estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por California Health & Wellness. La farmacia debe comunicarse con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesita ayuda para darle un suministro de emergencia.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de transporte de emergencia

California Health & Wellness cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al centro de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que la gravedad de su afección es tal que otras formas de traslado al lugar de atención podrían poner en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de los EE. UU., excepto los servicios de emergencia que requieren internación si usted está en Canadá o México. Si le brindan un servicio de ambulancia en caso de emergencia en Canadá y México, y no lo internan durante ese episodio para brindarle atención, los servicios de ambulancia no estarán cubiertos por California Health & Wellness.

Cuidado de enfermos terminales y atención paliativa

California Health & Wellness cubre la atención paliativa y el cuidado de enfermos terminales para niños y adultos para aliviarles molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos, a partir de los 21 años, no pueden recibir servicios de cuidado de enfermos terminales y atención paliativa de manera simultánea.

Cuidado de enfermos terminales

El cuidado de enfermos terminales es un beneficio para los afiliados que tienen una enfermedad terminal. Para recibir este beneficio, el afiliado debe tener una esperanza de vida de 6 meses o menos. Se centra principalmente en el manejo del dolor y de los síntomas, no en una cura para prolongar la vida.

El cuidado de enfermos terminales incluye:

- Servicios de enfermería.
- Servicios de fisioterapia, de terapias ocupacional o del habla.
- Servicios sociales y médicos.
- Servicios de ama de casa y de ayudante para el cuidado de la salud en el hogar.
- Suministros y aparatos médicos.
- Algunos servicios biológicos y medicamentos que pueden estar disponibles a través Medi-Cal Rx de pago por servicio.
- Servicios de asesoramiento.
- Servicios de enfermería las 24 horas durante períodos de crisis y cuando se necesiten para que el afiliado con una enfermedad terminal permanezca en su hogar.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Atención de relevo por hasta cinco días consecutivos cada vez para pacientes internados en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro de cuidado de enfermos terminales.
- Atención a corto plazo para controlar el dolor o los síntomas de pacientes internados en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro de cuidado de enfermos terminales.

Atención paliativa

La atención paliativa es un tipo de atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida anticipándose al dolor y evitando o tratando el sufrimiento. Para recibir cuidado paliativo, no es necesario que el afiliado tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Se puede brindar al mismo tiempo que la atención curativa.

La atención paliativa incluye:

- Planificación de la atención anticipada.
- Evaluación y consulta para atención paliativa.
- Plan de cuidados que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados.
- Un equipo del plan de atención que incluye, por ejemplo:
 - Un médico u osteópata.
 - Un asistente médico.
 - Un enfermero registrado.
 - Un enfermero vocacional con licencia o un enfermero especializado con práctica médica.
 - Un trabajador social.
 - Un capellán.
- Coordinación de la atención.
- Manejo del dolor y los síntomas.
- Servicios sociales, médicos y de salud mental.

Los adultos, a partir de los 21 años, no pueden recibir atención paliativa y cuidado de enfermos terminales de manera simultánea. Si usted recibe atención paliativa y es elegible para obtener cuidado de enfermos terminales, puede solicitar el cambio a este tipo de cuidado en cualquier momento.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Internación

Servicios de anestesiología

California Health & Wellness cubre los servicios de anestesiología médicamente necesarios durante hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos o dentales.

Servicios hospitalarios para pacientes internados

California Health & Wellness cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria cuando es admitido en el hospital.

Secuenciación rápida del genoma completo

La secuenciación rápida del genoma completo (rWGS) es un beneficio cubierto para cualquier afiliado de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y que esté recibiendo servicios de hospitalización en una unidad de cuidados intensivos. Incluye la secuenciación individual, la secuenciación en trío para uno o varios padres y su bebé, y la secuenciación ultrarrápida. La rWGS es una nueva forma de diagnosticar afecciones a tiempo para aplicar a la atención en la UCI de niños de un año o menos.

Servicios quirúrgicos

California Health & Wellness cubre las cirugías médicamente necesarias que se realizan en un hospital.

Programa de Extensión de la Atención Posparto

El Programa de Extensión de la Atención Postparto ofrece una cobertura ampliada para los afiliados de Medi-Cal tanto durante el embarazo como después del mismo.

El programa de extensión de la atención posparto amplía la cobertura de California Health & Wellness hasta 12 meses después de la finalización del embarazo, independientemente de los ingresos, la ciudadanía o la situación migratoria, y no es necesario realizar ninguna acción adicional.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios y dispositivos para terapias de rehabilitación y habilitación

Este beneficio incluye servicios y dispositivos que ayudan a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a mejorar o recuperar habilidades físicas y mentales.

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

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios son para tratar una afección de salud.
- Los servicios le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el desempeño para la vida diaria.
- Usted recibe los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un médico de la red determine que es médicamente necesario que usted reciba los servicios en otro lugar, o que no haya un centro dentro de la red disponible para tratar su estado de salud.

El plan cubre:

Acupuntura

California Health & Wellness cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción del dolor crónico intenso y persistente que se deriva de una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de agujas), combinados con servicios quiroprácticos, de audiología y de terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes cuando los presta un médico, dentista, podiatra o acupunturista (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que California Health & Wellness brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.

Audiología (servicios de audición)

California Health & Wellness cubre los servicios de audiología. Los servicios de audiología para pacientes ambulatorios, combinados con servicios quiroprácticos, de acupuntura y de terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que California Health & Wellness brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Tratamientos de salud del comportamiento

California Health & Wellness cubre los servicios de tratamiento de salud del comportamiento para los afiliados menores de 21 años, mediante el beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento. El tratamiento de salud del comportamiento incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis del comportamiento aplicado y programas de intervención del comportamiento basados en evidencia para desarrollar o recuperar, en la medida de lo posible, el desempeño de un individuo menor de 21 años.

Estos tratamientos enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo de los comportamientos, o a través del aprendizaje paso a paso hasta lograr un comportamiento determinado. Los servicios de tratamiento de salud del comportamiento están basados en pruebas confiables y no son experimentales. Algunos ejemplos incluyen intervenciones centradas en el comportamiento, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento integral del comportamiento y análisis del comportamiento aplicado.

Los servicios de tratamiento de salud del comportamiento deben ser médicamente necesarios, estar indicados por un médico o psicólogo con licencia y aprobados con el plan. Además, se deben brindar conforme al plan de tratamiento aprobado.

Rehabilitación cardíaca

California Health & Wellness cubre servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internados y ambulatorios.

Equipo médico duradero

California Health & Wellness cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios para equipo médico duradero si presenta una receta médica emitida por un médico, un asistente médico, un enfermero especializado con práctica médica o un especialista en enfermería clínica. Es posible que los artículos de equipo médico duradero estén cubiertos cuando sean médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales que permiten realizar las actividades de la vida cotidiana o para evitar un deterioro mayor de la discapacidad física.

Por lo general, California Health & Wellness no cubre lo siguiente:

- Los equipos, artículos o suministros para la comodidad, el confort o de lujo, salvo por los extractores de leche materna de calidad minorista, según se describen en “Extractores de leche materna y suministros” debajo del título “Atención por maternidad y para recién nacidos” en este capítulo.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Los artículos cuyo fin no es mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio (incluso los dispositivos para ofrecer apoyo adicional en las actividades deportivas o recreativas).
- Los equipos de higiene, excepto cuando sean médicamente necesarios para un afiliado menor de 21 años.
- Los artículos no médicos, como las saunas o los elevadores.
- Las modificaciones en su casa o automóvil.
- Los dispositivos para analizar la sangre u otros fluidos corporales (los monitores del nivel de glucosa en sangre, los monitores constantes de glucosa y las tiras reactivas y lancetas usados en casos de diabetes están cubiertos por Medi-Cal Rx).
- Los monitores electrónicos cardíacos o pulmonares, salvo los monitores de apnea para bebés.
- La reparación o el reemplazo de equipos por pérdida, robo o uso indebido, excepto cuando sean médicamente necesarios para un afiliado menor de 21 años.
- Otros artículos cuyo uso principal no es habitualmente la atención de salud.

Sin embargo, en algunos casos, estos artículos pueden contar con una autorización previa (aprobación previa), si su médico la presenta.

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos de administrar nutrientes se utilizan cuando una enfermedad no le permite alimentarse por los medios que se usan normalmente. Los productos de nutrición enteral y parenteral se cubren a través de Medi-Cal Rx cuando son médicamente necesarios. California Health & Wellness puede cubrir las bombas enterales y parenterales y los tubos, cuando sean médicamente necesarios.

Audífonos

California Health & Wellness cubre los audífonos si usted se realiza estudios de pérdida auditiva, los audífonos son médicamente necesarios y el médico los receta. La cobertura se limita al aparato auditivo de menor costo que se ajuste a sus necesidades médicas. California Health & Wellness cubrirá solo un audífono, a menos que se obtengan resultados significativamente mejores con un audífono para cada oído.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Audífonos para afiliados menores de 21 años

La ley estatal exige que los menores que necesitan audífonos sean remitidos al programa Servicios para Niños de California con el objetivo de establecer si son elegibles para participar en el programa. Si se determina que el niño es elegible, los Servicios para Niños de California cubrirán los costos de los audífonos médicamente necesarios. De lo contrario, cubriremos los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Audífonos para afiliados a partir de los 21 años

Con Medi-Cal, cubrimos lo siguiente para cada audífono cubierto:

- Moldes auriculares necesarios para el ajuste.
- Un paquete de baterías estándares.
- Visitas para verificar que el audífono esté funcionando correctamente.
- Visitas para limpiar y ajustar el audífono.
- Reparación del audífono.

Con Medi-Cal, cubriremos un reemplazo del audífono en estos casos:

- La pérdida auditiva es tal que el audífono actual no alcanza para corregirla.
- Le robaron el audífono, o este se perdió o se rompió (y no se puede arreglar), y no fue su culpa. Debe explicar en una nota cómo sucedió.

Para adultos a partir de los 21 años, Medi-Cal no incluye:

- El reemplazo de baterías de audífonos.

Servicios de cuidado de la salud en el hogar

California Health & Wellness cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar cuando su médico los indica y se consideran médicamente necesarios.

Los servicios de cuidado de la salud en el hogar están limitados a los que cubre Medi-Cal, por ejemplo:

- Atención de enfermería especializada a tiempo parcial.
- Ayudante para el cuidado de la salud en el hogar a tiempo parcial.
- Fisioterapia, y terapias ocupacional y del habla especializadas.
- Servicios sociales y médicos.
- Suministros médicos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Suministros, equipos y aparatos médicos

California Health & Wellness cubre los suministros médicos recetados por médicos, asistentes médicos, enfermeros especializados con práctica médica y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Medi-Cal Rx de pago por servicio, no a través de California Health & Wellness.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

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

Terapia ocupacional

California Health & Wellness cubre los 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, combinados con servicios quiroprácticos, de acupuntura, de audiología y de terapia del habla, se limitan a dos por mes (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que California Health & Wellness brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Aparatos ortóticos o prótesis

California Health & Wellness cubre dispositivos ortóticos, prótesis y servicios que son médicamente necesarios y fueron indicados por su médico, podiatra, dentista u otro proveedor de salud no médico. Esto incluye dispositivos de audición implantables, prótesis de senos o sostén para mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para reemplazar una parte del cuerpo, recuperar su función o brindar soporte si está debilitada o tiene una deformidad.

Suministros para ostomía y urología

California Health & Wellness cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. No incluye equipos, artículos ni suministros para la comodidad, el confort o el lujo.

Fisioterapia

California Health & Wellness cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios. Por ejemplo, la evaluación, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las indicaciones, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

Rehabilitación pulmonar

California Health & Wellness cubre la rehabilitación pulmonar cuando es médicamente necesaria y está indicada por un médico.

Servicios en centros de enfermería especializada

California Health & Wellness cubre los servicios en centros de enfermería especializada cuando son médicamente necesarios si tiene una discapacidad y necesita recibir un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y alimentación en un centro de atención de enfermería especializada con licencia las 24 horas del día.

Terapia del habla

California Health & Wellness cubre la terapia del habla médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla, combinados con servicios quiroprácticos, de acupuntura, de audiología y de terapia ocupacional, se limitan a dos por mes (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que California Health & Wellness brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de cambio de sexo

California Health & Wellness cubre los servicios de cambio de sexo (servicios para afirmar el género) como beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando cumplen con los criterios de cirugía reconstructiva.

Estudios clínicos

California Health & Wellness cubre los costos de atención de rutina para pacientes aceptados en las fases I, II, III o IV de los estudios clínicos si están relacionados con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras enfermedades que ponen en riesgo la vida, y cuando el estudio cumple con todos los requisitos de la sección 1370.6(d)(1) del Código de Salud y Seguridad. Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de pago por servicio, cubre la mayoría de los medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, consulte la sección “Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

California Health & Wellness cubre los servicios de laboratorio y de rayos X para pacientes ambulatorios e internados cuando son médicamente necesarios. Se cubren varios métodos avanzados de toma de imágenes, como tomografías computarizadas, resonancias magnéticas y tomografías por emisión de positrones, según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación.
- Servicios de planificación familiar.
- Recomendaciones de las pautas de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).
- Servicios de prevención del asma.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos.
- Ayuda para dejar de consumir tabaco, también llamados “servicios para dejar de fumar”.
- Servicios preventivos conforme a las recomendaciones de grados A y B del Grupo Especial de Servicios Preventivos de los EE. UU.

Los servicios de planificación familiar se prestan a los afiliados en edad reproductiva para que puedan decidir la cantidad de hijos que quieren tener y el intervalo entre ellos. Estos servicios incluyen todos los métodos de control de natalidad aprobados por la FDA. El PCP y los especialistas obstetras o ginecólogos de California Health & Wellness están disponibles para prestar servicios de planificación familiar.

También puede elegir un médico o una clínica que no tengan relación con California Health & Wellness para recibir estos servicios. No necesita obtener aprobación previa (autorización previa) de California Health & Wellness. Es posible que no se cubran los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la planificación familiar. Para obtener más información, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Lea el capítulo 5, “Atención de bienestar para niños y jóvenes”, para obtener información sobre atención preventiva para jóvenes de hasta 20 años.

Programa de Prevención de la Diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes es un programa de cambios en el estilo de vida basado en evidencia. Este programa de 12 meses se centra en los cambios en el estilo de vida y está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes de tipo 2 en personas con diagnóstico de prediabetes. Los afiliados que cumplan los criterios pueden optar a un segundo año. El programa ofrece educación y apoyo de grupo. Las técnicas incluyen, entre otras, las siguientes:

- Asesoramiento de un mentor.
- Técnicas de autocontrol y resolución de problemas.
- Estímulo y comentarios.
- Material de información para respaldar los objetivos.
- Registro rutinario del peso de los participantes para ayudar a alcanzar los objetivos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Para participar en el Programa de Prevención de la Diabetes, los afiliados deben reunir los requisitos de elegibilidad del programa. Para obtener más información sobre el programa y los criterios de elegibilidad, llame a California Health & Wellness.

Servicios reconstructivos

California Health & Wellness cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el objetivo de mejorar el funcionamiento o, en la medida de lo posible, lograr una apariencia normal. Las estructuras anormales del cuerpo pueden ser por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o mastectomía, que hace necesaria la reconstrucción de un seno. Se pueden aplicar algunas limitaciones y excepciones.

Servicios de detección de trastorno por abuso de sustancias

El plan cubre:

- Exámenes de detección de consumo indebido de alcohol y drogas ilícitas.
- Servicios sin costo para adultos (a partir de los 18 años) con trastorno por abuso de sustancias o alcohol. Los servicios cubiertos para el consumo indebido de alcohol son:
 - Una prueba de detección ampliada de consumo riesgoso de alcohol por año (una herramienta de detección que le solicita más información sobre su consumo de alcohol).
 - Tres sesiones de intervención de 15 minutos por año para hablar sobre el consumo riesgoso de alcohol.
- El plan también cubre el tratamiento para pacientes internados por sobredosis aguda de drogas o alcohol cuando es médicamente necesario.

Vaya a la sección “Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias” más adelante en este capítulo para ver la cobertura en el condado.

Beneficios de la vista

El plan cubre:

- Un examen de la vista de rutina cada 24 meses. Se cubren exámenes de la vista adicionales o con mayor frecuencia si fuera médicamente necesario, por ejemplo para los afiliados con diabetes.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses, con receta médica válida.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Reemplazo de anteojos dentro de los 24 meses si tuvo un cambio en la receta médica o si se los robaron, se perdieron o se rompieron (y no se pueden arreglar), y no fue su culpa. Debe explicar en una nota cómo se perdieron, se rompieron o se los robaron.
- Los dispositivos para la visión deficiente para personas con problemas de la vista que no se pueden corregir con medicamentos, lentes de contacto, cirugía ni anteojos comunes y que interfieren con la capacidad de las personas para llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana (por ejemplo, degeneración macular relacionada con la edad).
- Lentes de contacto médicamente necesarios.
Es posible que las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto estén cubiertos para los casos en que no sea posible usar anteojos debido a una enfermedad o afección (por ejemplo, le falta una oreja). Las enfermedades que califican para el beneficio de lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, la aniridia, la afasia y el queratocono.

Beneficios de transporte para casos que no son de emergencia

Tiene derecho a recibir beneficios de transporte médico si no puede desplazarse en automóvil, autobús o taxi para asistir a sus citas debido a sus necesidades de salud. Este servicio de transporte médico se proporciona para servicios cubiertos y citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Si necesita transporte médico, puede solicitarlo hablando con su médico, dentista, podiatra o proveedor de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias. Su proveedor decidirá qué medio de transporte es el adecuado para sus necesidades. Si determina que necesita transporte médico, le hará una receta, para lo cual deberá completar un formulario y enviárselo a California Health & Wellness. Una vez aprobada, tiene una validez de hasta 12 meses, según la necesidad médica. Además, la cantidad de viajes que puede utilizar es ilimitada. El médico evaluará nuevamente la necesidad médica de usar este tipo de transporte y lo aprobará cada 12 meses.

El transporte médico incluye ambulancias, vehículos con camillas, vehículos para silla de ruedas o transporte aéreo. California Health & Wellness autoriza el transporte médico de menor costo para cubrir sus necesidades médicas de traslado hasta la cita. Por ejemplo, si su situación física o médica le permiten trasladarse en un vehículo para silla de ruedas, California Health & Wellness no pagará una ambulancia. Solo puede usar transporte aéreo si su afección médica no permite ninguna otra forma de transporte terrestre.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

El transporte médico debe usarse:

- Si es necesario por su situación física o médica, según lo determinó un médico u otro proveedor mediante una *Declaración de Certificación Médica* por escrito, porque debido a estas cuestiones, no puede llegar a la cita en autobús, taxi, automóvil ni camioneta.
- Si necesita ayuda del conductor desde y hasta su residencia, en el vehículo o en el lugar de tratamiento por una discapacidad física o mental.
- Si se obtuvo la aprobación previa de California Health & Wellness con una *Declaración de Certificación Médica* por escrito.

Para consultar sobre los servicios de transporte médico indicados por el médico para citas no urgentes (de rutina), comuníquese con California Health & Wellness, al 1-877-658-0305 (TTY: 711) al menos 48 horas (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame tan pronto como sea posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de afiliado cuando llame.

Límites del transporte médico: California Health & Wellness cubre el transporte médico de menor costo según sus necesidades médicas hasta el proveedor más cercano a su domicilio que tenga una cita disponible. No se brindará el beneficio de transporte médico si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no por el plan de salud, California Health & Wellness le ayudará a programar el transporte. En este *Manual del Afiliado* encontrará una lista de los servicios cubiertos. El beneficio no está cubierto fuera de la red ni del área de servicio, a menos que se cuente con autorización previa de California Health & Wellness. Para obtener más información o solicitar el servicio de transporte médico, comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Costo para el afiliado: Cuando California Health & Wellness organiza el transporte, el servicio no tiene costo.

Cómo obtener el servicio de transporte no médico

Dentro de sus beneficios, se encuentra la posibilidad de solicitar un traslado gratuito a la cita cuando sea para un servicio cubierto por Medi-Cal y no tiene acceso al transporte. Puede conseguir que lo lleven, sin costo para usted, cuando haya intentado todas las demás formas de conseguir transporte y:

- Viajar desde y hacia una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal y autorizado por su proveedor.
- Retirar medicamentos que requieren receta médica y suministros médicos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

California Health & Wellness le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado para llegar a su cita médica para servicios cubiertos por Medi-Cal. California Health & Wellness cubre el transporte no médico de menor costo según sus necesidades médicas. En algunas ocasiones, si contrata traslados en vehículos privados, California Health & Wellness puede hacerle un reembolso. Para ello, California Health & Wellness debe aprobar el servicio antes de que lo contrate, y usted debe justificar por qué no puede utilizar otro medio de transporte, como el autobús. Para ello, llámenos. No recibirá un reembolso si conduce usted mismo hasta la cita.

Para el reembolso de millas, se requiere lo siguiente:

- La licencia de conducir.
- El registro del vehículo del conductor.
- La prueba de que el vehículo esté asegurado para el conductor.

California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711) por lo menos 24 horas antes de la cita (de lunes a viernes), o llame tan pronto como pueda cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de afiliado cuando llame.

Nota: Para solicitar servicios de transporte no médico, los indígenas americanos pueden comunicarse con su clínica médica para poblaciones indígenas.

Límites del transporte no médico: California Health & Wellness cubre el transporte no médico de menor costo según sus necesidades hasta el proveedor más cercano a su domicilio que tenga una cita disponible. Los afiliados no pueden conducir a la cita ni recibir reembolsos directamente. Para obtener más información, llame a California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

El transporte no médico no corresponde en los siguientes casos:

- Si el traslado en ambulancia, vehículo con camilla, vehículo para silla de ruedas u otro tipo de transporte médico es médicamente necesario para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Si necesita ayuda del conductor desde y hasta su residencia, en el vehículo o en el lugar de tratamiento por su estado físico o enfermedad.
- Si usa una silla de ruedas y no puede subir ni bajar del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Si el servicio no está cubierto por Medi-Cal.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Costo para el afiliado: Cuando California Health & Wellness organiza el transporte no médico, el servicio no tiene costo.

Gastos de viaje: En algunos casos, California Health & Wellness puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, estadías en hoteles y otros gastos relacionados, si tiene que desplazarse para acudir a citas médicas que no están disponibles cerca de su domicilio. También se puede cubrir para un acompañante y para un donante de trasplante de órganos principales, si procede. Para solicitar la aprobación previa (autorización previa) para estos servicios, póngase en contacto con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Otros beneficios y programas cubiertos por California Health & Wellness

Servicios y apoyo de atención a largo plazo

California Health & Wellness cubre estos beneficios de atención a largo plazo para afiliados que califiquen:

- Servicios en centros de atención a largo plazo aprobados por California Health & Wellness.
- Servicios en centros de enfermería especializada aprobados por California Health & Wellness.

Si reúne los requisitos para recibir servicios de atención a largo plazo, California Health & Wellness se asegurará de que se le coloque en un centro de salud que proporcione el nivel de atención más adecuado para sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención a largo plazo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Administración de la atención básica

California Health & Wellness le ayudará a coordinar y administrar las necesidades de atención de salud sin costo. California Health & Wellness se organizará con sus servicios de atención de salud para asegurarse de que obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso medicamentos que requieren receta médica y servicios para la atención de salud del comportamiento, incluso si esos están cubiertos



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

por otros programas y no por California Health & Wellness. Esto incluye la coordinación de la atención en distintos entornos, por ejemplo, si necesita hospitalización y se le da el alta en su casa o en un centro de enfermería especializada.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su hijo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Administración mejorada de la atención

California Health & Wellness cubre los servicios de administración mejorada de la atención para afiliados con necesidades más complejas. Este beneficio le brinda servicios adicionales con el fin de ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Se trata de coordinar la atención que recibe de distintos médicos. La administración mejorada de la atención coordina los servicios de atención primaria, atención aguda, de salud del comportamiento, del desarrollo, de salud oral; los servicios y apoyo comunitarios a largo plazo, y las remisiones a los recursos comunitarios disponibles.

Es posible que se comuniquen con usted si califica para este beneficio. También puede comunicarse con California Health & Wellness para averiguar si puede recibir estos servicios y en qué momento los recibirá. O bien, puede hablar con su proveedor de atención de salud, que podrá averiguar si califica para recibir servicios de administración mejorada de la atención, y cuándo y cómo puede recibirlos.

Servicios cubiertos a través de la administración mejorada de la atención

Si califica para recibir estos servicios, tendrá su propio equipo de atención, incluido el administrador principal de la atención. Esta persona se comunicará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y proveedores de servicios sociales, entre otros, con el fin de asegurarse de que todos trabajen en conjunto para brindarle la atención que necesita. El administrador principal de la atención también le ayudará a encontrar y solicitar otros servicios dentro de su comunidad. Los servicios de administración mejorada de la atención incluyen:

- Comunicación y compromiso.
- Evaluación y administración integral de la atención.
- Coordinación mejorada de la atención.
- Promoción de la salud.
- Atención integral de transición.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Servicios de apoyo para el afiliado y la familia.
- Coordinación y remisiones para recibir apoyo social y comunitario.

Para averiguar si los servicios de administración mejorada de la atención son adecuados para usted, hable con su representante de California Health & Wellness o con su proveedor de atención de salud.

Costo para el afiliado

Los servicios de administración mejorada de la atención no tienen costo para los afiliados.

Servicios de apoyo comunitarios

Los servicios de apoyo comunitarios pueden estar disponibles según su plan de atención personalizado. Se trata de servicios o entornos médicamente adecuados y económicamente eficaces que sirven como alternativa a los que cubre el plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para el afiliado. Si califica, pueden ayudarle a vivir de forma más independiente. No reemplazan ningún beneficio que ya esté recibiendo de Medi-Cal.

Los apoyos comunitarios (CS) son servicios prestados por California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM), a través del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) para ayudar a mejorar la salud de los miembros de Medi-Cal en todo el estado.

California Health & Wellness se asociará con proveedores de CS que sean organizaciones basadas en la comunidad, con experiencia de trabajo directo en la comunidad que comprendan las necesidades de los afiliados. El objetivo principal es permitir que los afiliados reciban atención en los lugares donde se sientan más cómodos y mantenerlos en su hogar o comunidad. Hay 14 servicios de CS que son opcionales para los afiliados y estarán disponibles en diferentes momentos, como se describe en los cuadros siguientes.

Para obtener más información sobre CS o para acceder a estos servicios, puede llamar a California Health & Wellness al 877-658-0305 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. o llamar a las Opciones de Atención de Salud de Medi-Cal del estado al 800-430-4263 (TTY: 800-430-7077).

También puede preguntar a su médico o clínica sobre los servicios.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios para abordar el problema de las personas sin hogar y la vivienda:

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción y elegibilidad
Depósitos para la vivienda	<p>Financiación de los servicios únicos necesarios para el establecimiento de un hogar, incluidos los depósitos de seguridad para obtener un contrato de alquiler, la cobertura del primer mes de los servicios públicos o el primer y último mes de alquiler necesarios antes de la ocupación.</p> <p>Los servicios están disponibles en todos los condados.</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir servicios de transición/navegación de vivienda. • Tienen prioridad para la ayuda a la vivienda a través del sistema local de entrada coordinada para personas sin hogar o un sistema similar. • Están actualmente sin hogar.
Servicios de navegación para la transición a la vivienda	<p>Asistencia para conseguir vivienda. Esto puede incluir la asistencia en la búsqueda de vivienda o la cumplimentación de solicitudes de vivienda, así como el desarrollo de un plan individual de apoyo a la vivienda.</p> <p>Los servicios están disponibles en todos los condados.</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tienen prioridad para la ayuda a la vivienda a través del sistema local de entrada coordinada para personas sin hogar o un sistema similar. • Están actualmente sin hogar. • Están en riesgo de quedarse sin hogar.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción y elegibilidad
<p>Servicios de alquiler y mantenimiento de la vivienda</p>	<p>Asistencia para mantener un alquiler estable una vez que se ha conseguido la vivienda. Esto puede incluir intervenciones para los comportamientos que pueden poner en peligro la vivienda, como el retraso en el pago del alquiler y los servicios, para desarrollar conocimientos financieros.</p> <p>Los servicios están disponibles en todos los condados.</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir servicios de transición/navegación de vivienda. • Tienen prioridad para la ayuda a la vivienda a través del sistema local de entrada coordinada para personas sin hogar o un sistema similar. • Están actualmente sin hogar. • Están en riesgo de quedarse sin hogar.

Servicios de recuperación:

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción y elegibilidad
<p>Atención de recuperación (relevo médico)</p>	<p>Cuidados residenciales a corto plazo para los beneficiarios que ya no requieren hospitalización, pero que aún necesitan recuperarse de una lesión o enfermedad.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está en riesgo de hospitalización o acaba de salir de una hospitalización. • Vive solo sin apoyo formal. • Tiene una vivienda insegura o una vivienda que pondría en peligro su salud y seguridad si no se modifica.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción y elegibilidad
Cuidado de relevo	<p>Ayuda a corto plazo proporcionada a los cuidadores de los beneficiarios que requieren una supervisión temporal intermitente.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vive en la comunidad y se ven comprometidos sus actividades de la vida diaria. • Depende de un cuidador que le proporcione la mayor parte de su apoyo. • Exigir el relevo del cuidador para evitar el internamiento en una institución.
Alojamiento de corta duración tras la hospitalización	<p>Entorno en el que los beneficiarios pueden seguir recibiendo atención para sus necesidades médicas, psiquiátricas o de trastornos por consumo de sustancias inmediatamente después de salir del hospital.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está saliendo de los cuidados de recuperación. • Sale de una hospitalización. • Cumple con la definición de personas sin hogar del HUD.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción y elegibilidad
Centros de desintoxicación	<p>Destinos alternativos para los beneficiarios que se encuentren intoxicados y que, de otro modo, serían trasladados a un servicio de urgencias o a la cárcel.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene 18 años o más y está intoxicado. • Lo trasladan al servicio de urgencias o a una cárcel. • Se presenta en un servicio de urgencias y reúne los requisitos para un centro de desintoxicación.

Servicios para el bienestar a largo plazo en entornos similares al hogar:

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción
Remediación del asma	<p>Modificaciones físicas en el hogar del beneficiario para mitigar los desencadenantes ambientales del asma.</p> <p>Los servicios están disponibles en todos los condados.</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene asma mal controlada en los últimos 12 meses (determinado por una visita al servicio de urgencias u hospitalización o dos visitas de atención de urgencia). • Tiene una puntuación de 19 o menos en la prueba de control del asma.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción
Habilitación diurna	<p>Programas para ayudar a los beneficiarios a desarrollar las habilidades necesarias para residir en entornos similares a los del hogar, a menudo proporcionados por pares que desempeñan la función de cuidadores de tipo mentor. Estos programas pueden incluir formación sobre el uso del transporte público o la preparación de comidas.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está actualmente sin hogar. • Dejó de no tener hogar y ha accedido a una vivienda en los últimos 24 meses. • Está en riesgo de quedarse sin hogar o de ser institucionalizado y su estabilidad en la vivienda podría mejorar.
Adaptaciones para acceder al entorno	<p>Adaptaciones físicas de una vivienda para garantizar la salud y la seguridad del beneficiario o permitir que la persona funcione de forma independiente en el hogar. Estos pueden incluir rampas y barras de apoyo.</p> <p>Los servicios están disponibles en todos los condados.</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corre el riesgo de ser institucionalizado en un centro de enfermería.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción
Comidas/comidas personalizadas según las necesidades médicas	<p>Comidas a domicilio adaptadas a las necesidades alimentarias específicas de los beneficiarios, incluso tras el alta hospitalaria.</p> <p>Los servicios están disponibles en todos los condados.</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene afecciones crónicas. • Recibe el alta del hospital o del centro de enfermería especializada. • Tiene un alto riesgo de hospitalización o de ingreso en un centro de enfermería. • Tienen amplias necesidades de coordinación de la atención. • Es evaluado por un dietista registrado o un profesional de la nutrición certificado.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción
<p>Transición/remisión del centro de enfermería al centro de residencia asistida</p>	<p>Servicios prestados para ayudar a los beneficiarios a pasar de la atención en un centro de enfermería a la comunidad o para evitar que los beneficiarios sean ingresados en centros de enfermería.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <p>Necesita la transición a un centro de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Residió más de 60 días en un centro de enfermería. • Está dispuesto a vivir en un entorno de vida asistida como alternativa a un centro de enfermería. • Puede residir con seguridad en un centro de residencia asistida con apoyo. <p>Para la derivación a un centro de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está interesado en permanecer en la comunidad. • Está dispuesto a residir con seguridad en un centro de residencia asistida con apoyo, y es capaz de hacerlo. • Está recibiendo actualmente los servicios necesarios de un centro de enfermería o cumplen los criterios mínimos para recibir los servicios de un centro de enfermería.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de apoyo comunitarios	Descripción
<p>Servicios de Transición a la Comunidad/ Transición del centro de Enfermería al Hogar</p>	<p>Servicios prestados para ayudar a los beneficiarios a pasar de la atención en un centro de enfermería al hogar en el que son responsables de los gastos de subsistencia.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está recibiendo actualmente un nivel de atención médicamente necesario en un centro de enfermería. • Vivió más de 60 días en un hogar de reposo o en un entorno de relevo médico. • Está interesado en regresar a la comunidad. • Está dispuesto y es capaz de residir con seguridad en un centro de residencia asistida con apoyo.
<p>Servicios de ama de casa y de atención personal</p>	<p>Servicios prestados para ayudar a los beneficiarios en las actividades de la vida diaria, como bañarse, vestirse, limpiar la casa y hacer la compra.</p> <p>Servicios disponibles en determinados condados (comuníquese con los servicios para afiliados para conocer los programas de su condado).</p> <p>Es posible que pueda obtener servicios si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corre el riesgo de ser hospitalizado o institucionalizado en un centro de enfermería. • Es una persona con déficit funcional y sin otro sistema de apoyo. • Tiene la aprobación para recibir servicios de apoyo en el hogar.

Si necesita ayuda o quiere conocer los servicios de apoyo comunitarios que tiene a su disposición, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711) o a su proveedor de atención de salud.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Trasplantes de órganos vitales

Trasplantes para niños menores de 21 años

La ley estatal exige que los menores que necesitan trasplantes sean remitidos al programa Servicios para Niños de California con el objetivo de establecer si son elegibles para participar en el programa. Si se determina que el niño es elegible, los Servicios para Niños de California cubrirán los costos del trasplante y de los servicios relacionados. De lo contrario, California Health & Wellness remitirá al niño a un centro de trasplantes calificado para que evalúen la situación. Si este centro confirma que el trasplante es necesario y seguro, California Health & Wellness cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos a partir de los 21 años

Si el médico determina que necesita un trasplante de órganos vitales, California Health & Wellness le remitirá a un centro de trasplantes calificado para que evalúen la situación. Si este centro confirma que el trasplante es necesario y seguro en función de su enfermedad, California Health & Wellness cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Estos son algunos ejemplos de los trasplantes de órganos vitales cubiertos por California Health & Wellness:

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Programa para dejar de fumar

El programa para dejar de fumar Kick It California está disponible para los afiliados de California Health & Wellness. Ofrece asesoramiento telefónico gratuito, materiales de autoayuda y asistencia en línea en seis idiomas (inglés, español, cantonés, mandarín, coreano y vietnamita). También brinda servicios especiales para adolescentes, mujeres embarazadas y personas que mastican tabaco con el fin de ayudarles a dejar de fumar o vapear, y evitar el consumo de tabaco. Además, hay programas de mensajes de texto, aplicaciones para dispositivos móviles y un chat en vivo disponibles. Los afiliados de California Health & Wellness pueden inscribirse en el programa telefónico para dejar de fumar sin necesidad de autorización previa, sea cual sea su edad e independientemente de que decidan utilizar medicamentos para dejar de fumar. Para ello, deben llamar al programa Kick It California, al 800-300-8086 o ingresar a www.kickitca.org. El asesoramiento telefónico está disponible de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 9:00 p. m., y los sábados de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

California Health & Wellness cubrirá el asesoramiento para dejar de fumar por, al menos, dos intentos al año. No es necesario tener autorización previa ni dejar pasar un intervalo entre esos intentos. Los afiliados pueden solicitar la remisión a una terapia de grupo comunicándose con el Departamento de Educación para la Salud al 800-804-6074.

Las afiliadas adultas que no estén embarazadas pueden acceder a un programa de 90 días en el que recibirán medicamentos para dejar de fumar aprobados por la FDA. El programa incluye medicamentos de venta libre con receta médica emitida por el proveedor. Se pondrá a disposición al menos un medicamento aprobado por la FDA sin necesidad de autorización previa.

Los afiliados de California Health & Wellness tienen acceso a intervenciones y recursos de educación para la salud sin costo alguno a través de la autorremisión o la remisión de su PCP. Pueden solicitar material educativo sobre temas de salud, como nutrición, prevención de VIH/ITS, planificación familiar, ejercicio, información perinatal, asma y abuso de sustancias, y muchos más. Para obtener más información, los afiliados pueden comunicarse con la Línea de Información sobre Educación para la Salud de California Health & Wellness al 800-804-6074.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Programas de Inicio Temprano o Intervención Temprana

- El Programa de Inicio Temprano es para bebés y niños pequeños, desde el nacimiento hasta los 3 años, que necesitan servicios de intervención temprana y presentan signos de retrasos en el desarrollo o tienen problemas que pueden causar estos retrasos. Algunas enfermedades de riesgo incluyen:
 - Asfixia.
 - Infección del sistema nervioso central.
 - Prematuridad.
- Para obtener más información sobre el Programa de Inicio Temprano o Intervención Temprana, o para recibir una remisión al centro regional de este programa, hable con su médico o con nuestro plan.

Servicios de evaluación de la agencia de educación local

- La agencia de educación local brinda algunos servicios de evaluación de atención de salud a través de programas escolares. La agencia de educación local es la escuela pública de su localidad. Los niños de 3 a 21 años pueden obtener servicios sin una remisión de su PCP, pero este debe coordinar los servicios médicos que necesarios con la agencia. Los servicios de la agencia de educación local incluyen:
 - Evaluaciones de salud mental y física.
 - Evaluaciones psicosociales y educativas.
 - Educación sobre la salud y nutrición.
 - Evaluaciones del desarrollo.
 - Fisioterapia y terapia ocupacional.
 - Terapia del habla y audiología (pruebas auditivas).
 - Asesoramiento.
 - Servicios de enfermería.
 - Servicios de ayudantes de salud en la escuela.
 - Transporte médico.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Afiliados con discapacidades del desarrollo

CENTROS REGIONALES

- Los centros regionales se crearon para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades del desarrollo. Las enfermedades incapacitantes incluyen discapacidad intelectual, epilepsia, autismo, parálisis cerebral, síndrome de Down, y retrasos en el habla y el lenguaje. Estos centros ayudan a los participantes y a sus familias a encontrar vivienda, programas de día para adultos, transporte, atención de salud y actividades sociales. La mayoría de los servicios son gratuitos para los participantes elegibles. Si tiene un familiar diagnosticado con una enfermedad incapacitante antes de los 18 años, su PCP le pondrá en contacto con el centro regional local.

Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

A veces, California Health & Wellness no cubre ciertos servicios, pero igual puede obtenerlos a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas de Medi-Cal. California Health & Wellness se organizará con otros programas para asegurarse de que usted obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otros programas y no por California Health & Wellness. En esta sección, se enumeran algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios

Medicamentos que requieren receta médica cubiertos por Medi-Cal Rx

Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de pago por servicio, cubre los medicamentos que requieren receta médica entregados por farmacias. Es posible que California Health & Wellness cubra algunos medicamentos entregados por proveedores en su consultorio o una clínica. Su proveedor le puede recetar medicamentos que aparecen en la *Lista de Medicamentos por Contrato* de Medi-Cal Rx.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

A veces, se necesita un medicamento que no aparece en la *Lista*. Estos medicamentos deberán estar aprobados para poder surtirlos en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de las 24 horas.

- En una farmacia para pacientes ambulatorios, pueden brindarle un suministro de emergencia para 72 horas si consideran que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia que le den en una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no es de emergencia. Si esto ocurre, le enviarán una carta para explicarle los motivos e informarle sus opciones. Para obtener más información, vaya a la sección “Quejas” en el capítulo 6, “Cómo informar y resolver problemas”.

A fin de obtener una copia de la *Lista de Medicamentos por Contrato* o saber si un medicamento se incluye en este documento, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711) o visite su sitio web: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si necesita surtir o renovar una receta médica, debe obtener los medicamentos que requieren receta médica en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Para obtener la lista de estas farmacias, consulte el *Directorio de Farmacias* de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Para encontrar una farmacia cercana o una que pueda enviarle el medicamento que requiere receta médica por correo, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve allí su receta médica. El proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Presente la receta médica junto con su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal cuando vaya a la farmacia. Asegúrese de que en la farmacia sepan sobre sus alergias y los medicamentos que toma. Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, hable con el farmacéutico.

Los afiliados también pueden obtener servicios de transporte de California Health & Wellness para dirigirse a las farmacias. Para obtener más información sobre estos servicios, lea la sección “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” en este Manual.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios especializados de salud mental

Los planes de salud mental del condado prestan algunos servicios de salud mental en lugar de California Health & Wellness. Por ejemplo, servicios especializados de salud mental para afiliados de Medi-Cal que cumplen con los criterios para los SMHS. Los servicios especializados de salud mental pueden incluir estos servicios residenciales y para pacientes ambulatorios e internados:

Servicios para pacientes ambulatorios:

- Servicios de salud mental.
- Servicios de apoyo con medicamentos.
- Servicios intensivos de tratamiento de día.
- Servicios de rehabilitación de día.
- Servicios de intervención en casos de crisis.
- Servicios de estabilización en casos de crisis.
- Servicios de administración de casos específicos.
- Servicios terapéuticos del comportamiento (cubiertos para afiliados menores de 21 años).
- Coordinación de la atención intensiva (cubierta para afiliados menores de 21 años).
- Servicios intensivos en el hogar (cubiertos para afiliados menores de 21 años).
- Tutela temporal terapéutica (cubierta para afiliados menores de 21 años).

Servicios residenciales:

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

Servicios para pacientes internados:

- Servicios hospitalarios para pacientes internados con diagnóstico psiquiátrico agudo.
- Servicios hospitalarios brindados por profesionales para pacientes internados psiquiátricos.
- Servicios en centros de salud psiquiátrica.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental disponibles, llame al plan de salud mental de su condado. Para consultar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx. Si California Health & Wellness determina que necesitará servicios del plan de salud mental del condado, California Health & Wellness le ayudará a conectarse con los servicios del plan de salud mental del condado.

Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias

El condado ofrece servicios para el trastorno por abuso de sustancias a los afiliados de Medi-Cal que cumplen con los criterios para estos servicios. Cuando se identifica a un afiliado que califica para recibir estos servicios, se le remite al departamento del condado para recibir tratamiento. Para consultar en línea los números de teléfono de todos los condados, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

A excepción de lo descrito en la subsección “Beneficios de Medi-Cal cubiertos por California Health & Wellness”, California Health & Wellness no cubre ninguno de los otros servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias y alcohol ni los servicios de desintoxicación de heroína para pacientes ambulatorios. Los afiliados que requieran estos servicios serán remitidos a un proveedor de desintoxicación con internación voluntaria o al programa de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias y alcohol de su condado. California Health & Wellness seguirá trabajando con su PCP para cubrir la atención primaria y otros servicios que no estén relacionados con el tratamiento para el trastorno de abuso de alcohol y sustancias, y coordinará los servicios con los programas de tratamiento según sea necesario.

Servicios dentales

El programa dental de Medi-Cal es el mismo que el de Medi-Cal de pago por servicio para sus servicios dentales. Antes de recibir los servicios dentales, debe mostrar su BIC al proveedor de servicios dentales y asegurarse de que el proveedor acepta pago por servicio para atención dental.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Medi-Cal Dental cubre algunos servicios dentales, entre ellos:

- Servicios de diagnóstico y de higiene dental preventiva (como exámenes, rayos X y limpiezas dentales).
- Servicios de emergencia para el manejo del dolor.
- Extracciones de dientes.
- Empastes.
- Tratamientos de conducto (diente anterior o posterior).
- Coronas (prefabricadas o de laboratorio).
- Eliminación del sarro y alisamiento radicular.
- Dentaduras postizas parciales y completas.
- Ortodoncia para niños que califican.
- Fluoruro tópico.

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

Servicios para Niños de California

Servicios para Niños de California de Medi-Cal es un programa para niños menores de 21 años con algunas afecciones médicas, enfermedades o problemas crónicos de salud que cumplen con las reglas para participar. Si California Health & Wellness o su PCP consideran que su hijo tiene una enfermedad aprobada por Servicios para Niños de California, le remitirán a este programa del condado para que se evalúe si es elegible para participar en él.

Esta decisión la toma el personal del programa. California Health & Wellness no decide qué es elegible para los Servicios para Niños de California. Si su hijo califica para este tipo de atención, los proveedores del programa tratarán la enfermedad aprobada. California Health & Wellness continuará cubriendo los servicios que no tengan relación con las enfermedades dentro del programa, como exámenes físicos, vacunas y chequeos para niños saludables.

California Health & Wellness no cubre los servicios brindados por el programa Servicios para Niños de California. Para que Servicios para Niños de California cubra estos servicios, el programa debe aprobar al proveedor, los servicios y los equipos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

El programa no cubre todos los problemas de salud, pero sí cubre la mayoría de las afecciones de salud que causan discapacidades físicas o necesitan tratamiento con medicamentos, cirugía o rehabilitación. El programa cubre a niños con afecciones de salud como:

- Enfermedad cardíaca congénita.
- Cáncer.
- Tumores.
- Hemofilia.
- Anemia falciforme.
- Problemas de tiroides.
- Diabetes.
- Problemas renales crónicos graves.
- Enfermedad del hígado.
- Enfermedad de los intestinos.
- Labio leporino o paladar hendido.
- Espina bífida.
- Pérdida de audición.
- Cataratas.
- Parálisis cerebral.
- Convulsiones en determinadas circunstancias.
- Artritis reumatoide.
- Distrofia muscular.
- Sida.
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la columna vertebral.
- Quemaduras graves.
- Dientes muy torcidos.

Medi-Cal paga los servicios del programa. Si su hijo no es elegible para recibir estos servicios, continuará recibiendo atención médicamente necesaria de California Health & Wellness.

Puede visitar el sitio web del programa, <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>, para obtener más información. También puede llamar al 1-877-658-0305 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios que no puede obtener a través de California Health & Wellness ni Medi-Cal

Existen algunos servicios que no tienen cobertura de California Health & Wellness ni de Medi-Cal. Por ejemplo:

- Fecundación in vitro (FIV), incluidos, entre otros, los estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad.
- Conservación de la fertilidad.
- Servicios experimentales.
- Modificaciones en el hogar.
- Modificaciones en vehículos.
- Cirugía cosmética.
- Servicios para Niños de California.
- Todos los servicios excluidos de Medi-Cal según las leyes estatales o federales.
- Circuncisiones a los afiliados a partir de los 31 días del nacimiento, a menos que sea médicamente necesario.
- Servicios de salud mental o asesoramiento para problemas en la relación de pareja o familia.
- Asistencia para el cuidado diario.
- Infertilidad.
- Vacunas no recomendadas por las Prácticas del Comité Asesor sobre Vacunación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).
- Artículos para comodidad personal (como teléfonos, televisores y comidas para huéspedes) mientras está en el hospital.
- Tratamiento para problemas graves de alcoholismo. Si necesita servicios para problemas graves de alcoholismo, es posible que le remitan al programa de tratamiento por abuso de alcohol y drogas del condado.
- Servicios de la vista:
 - Anteojos utilizados con fines cosméticos, laborales o de protección.
 - Anteojos recetados que no sean para corregir errores de refracción o problemas de la visión binocular.
 - Lentes progresivos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Lentes de contacto multifocales.
- Terapia visual o entrenamiento de la vista.
- Anteojos con receta médica para uso opcional de una persona que tiene y puede utilizar lentes de contacto.

Es posible que California Health & Wellness cubra beneficios excluidos si se demuestra la necesidad médica. El proveedor debe presentar una autorización previa a California Health & Wellness que contenga las razones por las que esa cobertura es médicamente necesaria.

Para obtener más información, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Las nuevas tecnologías incluyen servicios médicos, medicamentos, productos biológicos o dispositivos que se desarrollaron recientemente para el tratamiento de enfermedades o afecciones específicas, o que son nuevas aplicaciones de tecnologías actuales.

California Health & Wellness se mantiene actualizado con los cambios en tratamientos y tecnologías. Para determinar si un nuevo tipo de atención o tratamiento debería agregarse a su plan de beneficios, tenemos en cuenta:

- Las últimas publicaciones científicas y médicas.
- Las recomendaciones de médicos en ejercicio o asociaciones médicas reconocidas a nivel nacional.
- Los informes y las publicaciones de agencias del Gobierno.

Esto se hace para estar seguros de que usted recibirá atención segura y eficaz.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

5. Atención de bienestar para niños y jóvenes

Los niños o jóvenes afiliados menores de 21 años pueden obtener servicios especiales de salud en cuanto se inscriban. Así podrán recibir los servicios especializados y la atención preventiva, dental, mental y del desarrollo adecuados. En este capítulo, se describen estos servicios.

Servicios de pediatría (niños menores de 21 años)

Los afiliados menores de 21 años tienen cobertura de la atención que necesiten. Esta lista incluye todos los servicios médicamente necesarios para tratar o mejorar defectos, y obtener diagnósticos físicos o mentales. Los servicios cubiertos incluyen lo siguiente:

- Visitas para niños saludables y chequeos a adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan).
- Vacunas.
- Evaluación y tratamiento de la salud del comportamiento.
- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la psicoterapia grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo.
- Educación sobre la salud y prevención.
- Servicios de la vista.
- Servicios dentales (cubiertos por el programa dental de Medi-Cal).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Servicios de audición (cubiertos por el programa Servicios para Niños de California para niños que califican. California Health & Wellness cubrirá los servicios de los niños que no califiquen para este programa).

Estos servicios se llaman “servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento”. Están recomendados por las pautas de Bright Futures para pediatras (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf), ayudarán a usted y a su hijo a mantenerse saludables, y su cobertura no tiene costo alguno para usted.

Chequeos de salud y atención preventiva para niños saludables

La atención preventiva incluye chequeos regulares, exámenes de detección que ayudan a su médico a encontrar problemas a tiempo, y servicios de asesoramiento para descubrir enfermedades o afecciones antes de que causen problemas. Los chequeos regulares permiten que usted o el médico de su hijo detecten problemas. Entre ellos, trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, de la salud mental o por abuso de sustancias (drogas). California Health & Wellness cubre chequeos para detectar problemas (como análisis de nivel de plomo en sangre) en cualquier momento que se necesiten, aunque no sea durante su chequeo regular o el de su hijo.

La atención preventiva también incluye las vacunas que usted o su hijo necesitan. California Health & Wellness debe garantizar que todos los niños inscritos reciban las vacunas que necesitan en cualquiera de las visitas de atención de salud. Los servicios de atención preventiva y los exámenes de detección están disponibles sin costo y no requieren aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debería hacerse chequeos en estos momentos:

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Los chequeos de salud para niños saludables incluyen:

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

Cuando se detecta un problema físico o de salud mental durante un chequeo o examen de detección, es posible que se indique atención para resolverlo o mejorarlo. Si la atención es médicamente necesaria, y California Health & Wellness es responsable de pagar dicha atención, se brindará la cobertura sin costo. Estos servicios incluyen:

- Atención hospitalaria, de médicos y de enfermeros especializados con práctica médica.
- Vacunas para mantenerse saludable.
- Fisioterapia, terapias ocupacional y del habla o lenguaje.
- Servicios de cuidado de la salud en el hogar, incluidos los suministros, aparatos y equipos médicos.
- Tratamiento de problemas de la vista, incluidos los anteojos.
- Tratamiento de problemas de la audición, incluidos los audífonos si no tienen la cobertura del programa Servicios para Niños de California.
- Tratamiento de salud del comportamiento para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
- Administración de casos y educación para la salud.
- Cirugía reconstructiva, que es una operación para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades con el objetivo de mejorar el funcionamiento o lograr una apariencia normal.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo

Todos los niños inscritos en California Health & Wellness deben realizarse esta prueba entre los 12 y los 24 meses de vida o entre los 36 y los 72 meses, si no se hizo antes.

Ayuda para obtener atención de bienestar para niños y jóvenes

California Health & Wellness ayudará a los afiliados menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de atención de California Health & Wellness puede:

- Informar sobre servicios disponibles.
- Ofrecer ayuda para encontrar proveedores de la red o fuera de la red, cuando los necesite.
- Ayudar en la programación de una cita.
- Organizar el transporte médico para que los niños puedan llegar a las citas.
- Ayudar a coordinar la atención para los servicios que están disponibles a través de Medi-Cal de pago por servicio, por ejemplo:
 - Tratamiento y servicios de rehabilitación para trastornos por abuso de sustancias y de salud mental.
 - Tratamiento de problemas dentales, incluida la ortodoncia.

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

Chequeos dentales

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

5 | Atención de bienestar para niños y jóvenes

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

Niños de 1 a 4 años

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

Niños de 5 a 12 años

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

Jóvenes de 13 a 20 años

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

* La sedación y la anestesia general deben considerarse cuando está documentado el motivo por el que la anestesia local no es apropiada o está contraindicada, y el tratamiento dental tiene aprobación previa (autorización previa) o no la necesita.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Las contraindicaciones incluyen, entre otras:

- Condición física, del comportamiento, del desarrollo o emocional que impida al paciente responder a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento.
- Procedimientos de restauración o quirúrgicos extensos.
- Un niño poco cooperativo.
- Una infección aguda en el lugar de la inyección.
- Un anestésico local no puede controlar el dolor.

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, comuníquese con el programa dental de Medi-Cal, al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del programa, <https://smilecalifornia.org/>.

Servicios adicionales de remisiones para educación preventiva

Si se preocupa porque a su hijo le cuesta participar y aprender en la escuela, hable con el médico de atención primaria, los maestros o los administradores en la escuela de su hijo. Además de los beneficios médicos cubiertos por California Health & Wellness, la escuela debe ofrecer algunos servicios para ayudar a su hijo a aprender y a no atrasarse.

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

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

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

6. Cómo informar y resolver problemas

Hay dos formas de informar y resolver problemas:

- Presentar una **queja** (o **queja formal**) cuando tiene un problema con California Health & Wellness o un proveedor, o con la atención de salud o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Presentar una **apelación** cuando no está de acuerdo con la decisión de California Health & Wellness de cambiar sus servicios o no cubrirlos.

Usted tiene derecho a presentar quejas formales y apelaciones ante California Health & Wellness para informarnos sus problemas. No perderá ninguno de sus derechos y recursos legales por hacerlo. No le discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentar una queja. Cuando nos informa sus problemas, nos ayuda a mejorar la atención para todos los afiliados.

Siempre debe comunicarle sus problemas primero a California Health & Wellness. Para hacerlo, llámenos al 1-877-658-0305 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Cuéntenos cuál es su problema.

Si la queja formal o apelación siguen sin resolverse después de 30 días, o si no está satisfecho con el resultado, llame al Departamento de Atención Médica Administrada de California y solicite que se revise su queja o se realice una revisión médica independiente. Para comunicarse con este departamento, llame al 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891 o 711) o visite <https://www.dmhc.ca.gov> para obtener más información.

En la Defensoría de Atención Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica (por sus siglas en inglés, DHCS) de California también pueden ayudarle, incluso si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiarlo o abandonarlo. También pueden asistirle si se mudó y tiene dificultades para transferir la cobertura de Medi-Cal al nuevo condado. Puede llamar a la Defensoría, al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

También puede presentar una queja formal relacionada con su elegibilidad para Medi-Cal en la oficina de elegibilidad de su condado. Si no está seguro sobre dónde presentar la queja formal, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Para avisar que la información del seguro de salud adicional es incorrecta, llame a Medi-Cal, al 1-800-541-5555, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Quejas

Usted debe presentar una queja (o queja formal) cuando tiene un problema o no está satisfecho con los servicios que le brindan California Health & Wellness o un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puede hacerlo por escrito, por teléfono o en línea.

- **Por teléfono:** Comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Indique el número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (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 motivo de su queja. Infórmenos qué ocurrió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

California Health & Wellness
Appeals and Grievance Coordinator
Post Office Box 10348
Van Nuys, California 91410-0348

Los formularios de quejas estarán disponibles en el consultorio del médico.

- **En línea:** Visite el sitio web de California Health & Wellness. Acceda a www.CAHealthWellness.com.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

6 | Cómo informar y resolver problemas

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos brindársela. Ofrecemos servicios gratuitos de idiomas. Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

En el plazo de 5 días calendario de haber recibido la queja, le enviaremos una carta para confirmar la recepción. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta en la que le informaremos cómo resolvimos su problema. Si se comunica con California Health & Wellness por una queja formal que no está relacionada con la cobertura de atención de salud, una necesidad médica ni un tratamiento experimental ni de investigación, y la queja formal se resuelve antes del fin del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto de urgencia relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida) y le comunicaremos una decisión en un plazo de 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Dentro de las 72 horas de haber recibido su queja, tomaremos una decisión sobre cómo la trataremos y si debemos acelerarla o no. Si decidimos no acelerar la queja, le informaremos que la resolución se hará en un plazo de 30 días. Puede ponerse en contacto directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud reúne los requisitos para una revisión acelerada, o si California Health & Wellness no le responde en el plazo de 72 horas.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de queja formal de California Health & Wellness ni son elegibles para una revisión médica independiente. Para presentar una queja al respecto, los afiliados pueden llamar al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presionar 5 o 711) o visitar <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Sin embargo, es posible que las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx sean elegibles para una revisión médica independiente. El número de teléfono gratuito del Departamento de Atención Médica Administrada es 1-888-466-2219, y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede consultar el *Formulario de Quejas o de Revisión Médica Independiente* y sus correspondientes instrucciones en el sitio web del Departamento de Atención Médica Administrada: <https://www.dmhc.ca.gov/>.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de *Aviso de Acción* para informarle que denegamos, retrasamos, cambiamos o ya no brindaremos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede pedirnos una apelación. El PCP u otro proveedor también pueden pedirnos una apelación en su nombre, con su permiso por escrito.

Debe pedir una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha que figura en la carta de *Aviso de Acción* que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir los servicios que usted recibe ahora, puede continuar recibiendo esos servicios mientras espera que tomemos una decisión sobre su apelación. Eso se llama “ayuda pagada pendiente”. Para recibirla, debe pedirnos una apelación dentro los 10 días a partir de la fecha que figura en la carta de *Aviso de Acción* o antes de la fecha que nosotros dimos para interrumpir los servicios, lo que ocurra después. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, los servicios continuarán.

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

- **Por teléfono:** Comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Indique su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.
- **Por correo:** Comuníquese con California Health & Wellness al 1-877-658-0305 (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 está presentando la apelación.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

California Health & Wellness
Appeals and Grievance Coordinator
Post Office Box 10348
Van Nuys, California 91410-0348



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Los formularios de apelación estarán disponibles en el consultorio del médico.

- **En línea:** Visite el sitio web de California Health & Wellness. Acceda a www.CAHealthWellness.com.

Si necesita asistencia para presentar una apelación o con alguna cuestión relativa a la ayuda pagada pendiente, podemos brindársela. Ofrecemos servicios gratuitos de idiomas. Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

En el plazo de 5 días de haber recibido la apelación, le enviaremos una carta para confirmar la recepción. Dentro de los 30 días, le informaremos lo que decidimos respecto de la apelación y le enviaremos una carta de *Aviso de Resolución de Apelación*. Si no tenemos una decisión dentro de los 30 días, puede solicitar una audiencia ante el estado y una revisión médica independiente con el DMHC. Sin embargo, si primero solicita una audiencia ante el estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente luego de que la audiencia se haya realizado. En este caso, la audiencia ante el estado tiene la última palabra.

Si usted o su médico quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que demoramos en tomar una decisión sobre su apelación pondría en peligro su vida, su salud o la capacidad de sus funciones corporales, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido la apelación.

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

Si solicitó una apelación y, luego, recibió una carta de *Aviso de Resolución de Apelación* en la que se le informaba que no cambiamos de decisión, o bien, si nunca recibió una carta al respecto y pasaron 30 días, usted puede:

- Solicitar una **audiencia ante el estado** al Departamento de Servicios Sociales de California para que un juez revise su caso.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Presentar el formulario de quejas o de revisión médica independiente ante el Departamento de Atención Médica Administrada para que revean la decisión de California Health & Wellness, o bien, solicitar una **revisión médica independiente** al Departamento de Atención Médica Administrada. Durante la revisión médica independiente del Departamento de Atención Médica Administrada, un médico externo que no esté relacionado con California Health & Wellness revisará su caso. El número de teléfono gratuito del Departamento de Atención Médica Administrada es 1-888-466-2219, y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede consultar el *Formulario de Quejas o de Revisión Médica Independiente* y sus correspondientes instrucciones en el sitio web del departamento: <https://www.dmhca.ca.gov>.

La revisión médica independiente y la audiencia ante el estado no tienen costo.

Tiene derecho a solicitar tanto una revisión médica independiente como una audiencia ante el estado. Sin embargo, si primero solicita una audiencia ante el estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente luego de que la audiencia se haya realizado. En este caso, la audiencia ante el estado tiene la última palabra.

En las siguientes secciones, encontrará más información sobre cómo solicitar una audiencia ante el estado o una revisión médica independiente.

California Health & Wellness no gestiona las quejas ni las apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Para presentar quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711). Sin embargo, es posible que las quejas y las apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no estén sujetas a Medi-Cal Rx sean elegibles para una revisión médica independiente.

Si está en desacuerdo con una decisión relacionada con sus beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia ante el estado. **Las decisiones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de revisión médica independiente del Departamento de Atención Médica Administrada.**



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Quejas y revisiones médicas independientes ante el Departamento de Atención Médica Administrada

Una revisión médica independiente consiste en la revisión de su caso a cargo de un revisor externo que no está relacionado con el plan de salud. Si quiere una revisión médica independiente, primero debe presentar una apelación ante California Health & Wellness. Si pasaron 30 días y usted no recibió noticias del plan de salud o si no está conforme con la decisión tomada, puede solicitar una revisión médica independiente. Debe solicitar una revisión médica independiente dentro de los 6 meses a partir de la fecha del aviso en el que le informamos la decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar la audiencia ante el estado. Por eso, si usted quiere una revisión médica independiente y una audiencia ante el estado, debe presentar su queja lo antes posible. Recuerde que, si solicita primero una audiencia ante el estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente luego de que se haya realizado la audiencia. En este caso, la audiencia ante el estado tiene la última palabra.

Puede obtener una revisión médica independiente de inmediato sin presentar antes una apelación. Se trata de casos en los que su problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.

Si su queja ante el Departamento de Atención Médica Administrada no califica para una revisión médica independiente, el Departamento revisará igual su queja para asegurarse de que California Health & Wellness tomó la decisión correcta cuando usted apeló la denegación de los servicios. California Health & Wellness debe cumplir con las decisiones de revisión y con la revisión médica independiente del Departamento de Atención de Salud Administrada.

Aquí le explicamos cómo solicitar una revisión médica independiente.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tiene alguna queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero al **1-877-658-0305 (TTY: 711)** y seguir el proceso de quejas formales del plan antes de comunicarse con este departamento. Recurrir a este proceso no impide el ejercicio de ningún posible derecho ni recurso legal que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que no se haya resuelto satisfactoriamente por el plan de salud o que no haya sido resuelta después de



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

transcurridos 30 días, puede llamar al departamento para obtener ayuda. Es posible que también tenga derecho a obtener una revisión médica independiente. En ese caso, se proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación, y las disputas por pagos de servicios médicos de emergencia o de urgencia. Este departamento también tiene un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219) y una línea TDD (1-877-688-9891) para las personas con dificultades de audición y del habla. En el sitio web del departamento, <https://www.dmhc.ca.gov/>, encontrará formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones.

Audiencias ante el estado

Una audiencia ante el estado es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California. Un juez le ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una audiencia ante el estado si ya nos solicitó una apelación y todavía no está satisfecho con la decisión, o bien, porque su apelación no se resolvió y ya pasaron los 30 días.

Debe solicitar una audiencia ante el estado dentro de los 120 días a partir de la fecha de la carta de *Aviso de Resolución de Apelación*. Sin embargo, si le ofrecimos ayuda pagada pendiente durante su apelación y quiere continuar hasta tener una decisión de su audiencia ante el estado, debe solicitar la audiencia dentro de los 10 de recibir nuestra carta de *Aviso de Resolución de Apelación* o antes de la fecha que nosotros dimos para interrumpir los servicios, lo que ocurra después. Si quiere asegurarse de que la ayuda pagada pendiente continúe hasta tener una decisión final en su audiencia ante el estado, comuníquese con California Health & Wellness, al 1-877-658-0305, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea TTY: 711. Su PCP puede solicitar una audiencia ante el estado en su nombre, con su permiso por escrito.

A veces, usted puede solicitar una audiencia ante el estado sin que se complete nuestro proceso de apelación.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Por ejemplo, si nosotros no le informamos correcta o puntualmente sobre los servicios. Esto se denomina “agotamiento de los recursos”. Estos son algunos ejemplos de agotamiento de los recursos:

- No le enviamos una carta de *Aviso de Acción* en su propio idioma.
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos.
- No le entregamos una carta de *Aviso de Acción*.
- Cometimos un error en nuestra carta de *Aviso de Resolución de Apelación*.
- No tomamos una decisión sobre su apelación en el plazo de 30 días. Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos su apelación en el plazo de 72 horas.

Las audiencias ante el estado pueden solicitarse por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta Pública del Departamento de Servicios Sociales de California, al 1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Complete el formulario que le proporcionamos con el aviso de resolución de apelaciones.

Envíelo a:

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

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia ante el estado, podemos ayudarle. Ofrecemos servicios gratuitos de idiomas. Llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

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

Si quiere que el Departamento de Servicios Sociales de California tome una decisión rápida porque el tiempo que se demora en celebrar una audiencia ante el estado pondría en peligro su vida, su salud o la capacidad de sus funciones corporales, usted o su PCP pueden comunicarse con el departamento y solicitar una audiencia ante el estado acelerada (rápida). El Departamento de Servicios Sociales de California debe



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

tomar una decisión en un plazo de 3 días hábiles después de que California Health & Wellness le haya enviado el expediente completo de su caso.

Fraude, derroche y abuso

Si sospecha que un proveedor o alguna persona con Medi-Cal cometió fraude, derroche o abuso, usted tiene derecho a denunciarlo. Para ello, puede llamar al número de teléfono confidencial y gratuito, 1-800-822-6222, o presentar una queja en línea, en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, derroche y abuso de proveedores incluye:

- Falsificar expedientes médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- Proporcionar más servicios de atención de salud de los que son médicamente necesarios.
- Facturar servicios no que no se prestaron.
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio.
- Ofrecer artículos o servicios con descuento o gratis para influir en la decisión de los afiliados respecto al proveedor que elijan.
- Cambiar el médico de atención primaria sin que el afiliado esté al tanto.

El fraude, derroche y abuso de parte de una persona que recibe los beneficios incluye:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o una tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor.
- Ir a una sala de emergencias cuando no hay una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o de identificación del plan de salud de otra persona.
- Utilizar el transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención de salud, servicios que no tienen cobertura de Medi-Cal, o cuando no tiene que ir a una cita médica ni ir a buscar un medicamento que requiere receta médica.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

6 | Cómo informar y resolver problemas

Para denunciar fraude, derroche y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió estos actos. Brinde toda la información que pueda sobre esta persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Indique las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.

Envíe su informe a:

Special Investigations Unit
7700 Forsyth Blvd.
5th Floor, Room 519
Clayton, MO 63105

Correo electrónico: Special_investigations_unit@centene.com

1-866-685-8664



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

7. Derechos y responsabilidades

Como afiliado de California Health & Wellness, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. En este capítulo se explica cuáles son. También se incluyen los avisos legales que usted tiene derecho a recibir como afiliado de California Health & Wellness.

Sus derechos

Estos son sus derechos como afiliado de California Health & Wellness:

- Recibir un trato respetuoso y digno que tenga en cuenta su derecho a la privacidad y garantice la confidencialidad de su información médica.
- Obtener información sobre el plan y los servicios, incluidos los servicios cubiertos, los profesionales, y los derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Recibir información del miembro por escrito traducida a su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas formales y apelaciones.
- Hacer recomendaciones acerca de la política de California Health & Wellness sobre derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de California Health & Wellness.
- Recibir atención de proveedores de la red en tiempo y forma.
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores con respecto a su atención de salud, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.
- Presentar quejas formales, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de California Health & Wellness' de rechazar, demorar, finalizar o modificar una solicitud de atención de salud.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Obtener coordinación de la atención.
- Solicitar apelaciones relacionadas con la decisión de rechazar, posponer o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación gratuitos en su idioma.
- Obtener apoyo legal gratuito a través de la oficina local de ayuda legal u otros grupos.
- Expresar instrucciones anticipadas.
- Solicitar una audiencia ante el estado si se le niega un servicio o beneficio, y ya ha presentado una apelación ante California Health & Wellness, pero aún no está satisfecho con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días. También puede pedir que le informen sobre los casos en los que es posible una audiencia acelerada.
- Cancelar su afiliación a California Health & Wellness y cambiarse a otro plan de salud del condado cuando lo solicite.
- Acceder a los servicios que se pueden recibir con el consentimiento de menores de edad.
- Recibir, sin costo, materiales escritos con información para afiliados en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles), si los solicita. Además, tiene derecho a obtenerlos en el formato que corresponde y en tiempo y forma, conforme a la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- No sufrir ninguna forma de restricción o aislamiento como medida disciplinaria o de presión, por comodidad o como represalia.
- Evaluar con honestidad la información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, y que se les presenten de manera adecuada acorde a su estado y capacidad de comprender, con independencia de los costos o la cobertura.
- Acceder a sus expedientes médicos, recibir copias de ellos y solicitar que sean enmendados o corregidos, según se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 del título 45 del Código de Reglamentos Federales.
- Tener la libertad de ejercer estos derechos sin que se vea perjudicado el tratamiento que recibe de California Health & Wellness, los proveedores o el estado.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, centros de salud federalmente calificados, clínicas médicas para poblaciones indígenas, servicios de parteros, centros rurales de salud, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de California Health & Wellness, de acuerdo con la ley federal.

Sus responsabilidades

Los afiliados de California Health & Wellness tienen estas responsabilidades:

- **Actuar con respeto y cortesía.** Usted es responsable de tratar a su médico, al personal y a todos los proveedores con respeto y cortesía. Debe llegar a las visitas a tiempo o llamar al consultorio del médico al menos 24 horas antes de la cita si quiere cancelarla o reprogramarla.
- **Dar información actualizada, exacta y detallada.** Usted es responsable de dar la mayor cantidad de información posible y correcta a todos sus proveedores y a California Health & Wellness. Además, debe hacerse chequeos regulares e informar a su médico los problemas de salud que tiene antes de que se agraven.
- **Seguir los consejos de su médico y participar en su atención.** Tiene la responsabilidad de hablar con el médico sobre sus necesidades de atención de salud, establecer y acordar los objetivos con su médico, hacer todo lo posible por entender sus problemas de salud y seguir los planes y las instrucciones de tratamiento que decidan entre los dos.
- **Utilizar la sala de emergencias solo en una emergencia.** Usted tiene la responsabilidad de utilizar la sala de emergencias en casos de emergencia o según se lo indique su médico. La atención de emergencia es un servicio que usted considera razonablemente necesario para detener o aliviar enfermedades o síntomas graves y repentinos, y lesiones o afecciones que requieren diagnóstico y tratamiento inmediatos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- **Denunciar actos indebidos.** Usted es responsable de denunciar fraude o actos indebidos relacionados con la atención de salud ante California Health & Wellness. Puede hacerlo de forma anónima al número de teléfono gratuito de la línea directa para denunciar fraudes y abusos de California Health & Wellness, 1-866-685-8664. La línea directa para denunciar fraudes y abusos atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. California Health & Wellness cumple con las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. California Health & Wellness no discrimina ilegalmente, excluye ni trata de manera diferente a las personas según su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

California Health & Wellness brinda:

- Herramientas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse mejor con nosotros. Por ejemplo:
 - Intérpretes calificados de lengua de señas.
 - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés. Por ejemplo:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a California Health & Wellness, al 1-877-658-0305, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea TTY, al 711, para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Cómo presentar una queja formal

Si cree que California Health & Wellness no le ha brindado estos servicios o que lo ha discriminado ilegalmente de alguna otra manera por sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal ante Servicios al Afiliado de California Health & Wellness. Puede hacerlo en línea, por escrito o en persona.

- **Por teléfono:** Llame al 1-877-658-0305 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea TTY, al 711, para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o envíe una carta a California Health & Wellness Plan Civil Rights Coordinator
1740 Creekside Oaks Drive, Suite 200
Sacramento, California
- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o California Health & Wellness e informe que quiere presentar una queja formal.
- **En línea:** Visite el sitio web de California Health & Wellness, www.CAHealthWellness.com.

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California, en línea, por teléfono o por escrito.

- **Por teléfono:** Llame al 916-440-7370. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea 711 (Servicio de Retransmisión de Datos).
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Los formularios de quejas están disponibles en https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **En línea:** Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Si cree que lo han discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en línea, por teléfono o por escrito.

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

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

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

Formas de participar como afiliado

California Health & Wellness quiere conocer su opinión. Cada año, California Health & Wellness organiza reuniones para hablar sobre lo que funciona bien y lo que se puede mejorar. Los afiliados están invitados a asistir. ¡Participe de una reunión!



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Comité Asesor Comunitario

En California Health & Wellness hay un grupo llamado Comité Asesor Comunitario. Este grupo está compuesto por consumidores, afiliados de California Health & Wellness y agencias comunitarias. Puede sumarse al grupo si le interesa. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de California Health & Wellness y es responsable de:

- Contribuir a las iniciativas de educación para la salud y mejora de la calidad de California Health & Wellness.
- Hacer aportes al programa de servicios culturales y lingüísticos de California Health & Wellness.
- Identificar los obstáculos en la atención por cuestiones culturales, idiomáticas, de discriminación o de discapacidad.

Si quiere formar parte del grupo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

Comité de Política Pública

En California Health & Wellness hay un grupo llamado Comité de Política Pública. Este grupo está compuesto por afiliados y proveedores del plan de salud. La participación es voluntaria. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de California Health & Wellness y es responsable de:

- Brindar asesoramiento a la Junta Directiva de California Health & Wellness sobre cuestiones de políticas que afectan al plan de salud y a nuestros afiliados.

Si quiere formar parte del grupo, llame al 1-877-658-0305 (TTY: 711).

También puede llamar a Servicios al Afiliado si tiene alguna pregunta sobre estos grupos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Aviso de prácticas de privacidad

Si lo solicita, se le brindará una declaración sobre las políticas y los procesos de California Health & Wellness para mantener la confidencialidad de los expedientes médicos.

Los afiliados que pueden dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales no están obligados a obtener la autorización de ningún otro afiliado para recibir servicios confidenciales o para presentar un reclamo por servicios confidenciales.

California Health & Wellness dirigirá las comunicaciones relativas a los servicios confidenciales a la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono alternativos designados por el afiliado o, en ausencia de una designación, en nombre del afiliado en la dirección o el número de teléfono registrados.

California Health & Wellness no divulgará información médica relacionada con servicios confidenciales a ningún otro miembro sin la autorización escrita del miembro que recibe la atención. California Health & Wellness atenderá las solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados, si se puede generar con facilidad en la forma y el formato solicitados, o en lugares alternativos. La solicitud de un afiliado de confidencialidad de las comunicaciones relacionada con servicios confidenciales será válida hasta que el afiliado revoque la solicitud o presente una nueva solicitud de confidencialidad de las comunicaciones.

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN.

LÉALO DETENIDAMENTE.

Obligaciones de las entidades cubiertas:

California Health & Wellness (a la que se hace referencia como “nosotros” o “el plan”) es una entidad cubierta conforme a lo definido y regulado por la Ley sobre Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud de 1996 (por sus siglas en inglés, HIPAA). California Health & Wellness debe cumplir con las pautas que establece la ley para mantener la privacidad de su información médica protegida y brindarle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con esa información. Además, debe respetar los términos del aviso vigente y notificarle cualquier violación de la confidencialidad. La información médica protegida incluye datos suyos, como información demográfica, que pueden ser utilizados de manera razonable para identificarlo y que está relacionada con



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

afecciones o estados de salud físicos o mentales pasados, presentes o futuros. También se trata de información relacionada con la atención de salud que recibe o con el pago de dicha atención.

Este aviso describe cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida. Además, le informa sus derechos a acceder, modificar y administrar su información médica protegida, y cómo ejercer estos derechos. Todos los demás usos y divulgaciones no descritos en este aviso se realizarán solo con su autorización por escrito.

California Health & Wellness se reserva el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer que el aviso revisado y modificado tenga validez para la información médica protegida que ya tenemos, así como también para cualquier otra que recibamos en el futuro. California Health & Wellness revisará y distribuirá rápidamente este aviso siempre que haya un cambio importante en alguno de los siguientes:

- Usos o divulgaciones.
- Sus derechos.
- Nuestras obligaciones legales.
- Otras prácticas de privacidad indicadas en el aviso.

Todos los avisos revisados estarán disponibles en nuestro sitio web y en el *Manual del Afiliado*.

Protecciones internas de la información médica protegida oral, escrita y electrónica:

California Health & Wellness resguarda su información médica protegida. Disponemos de procesos de privacidad y seguridad para ayudarle.

Estas son algunas de las maneras en que resguardamos su información médica protegida:

- Capacitamos a nuestro personal para que siga nuestros procesos de privacidad y seguridad.
- Exigimos que nuestros socios comerciales cumplan con los procesos de privacidad y seguridad.
- Mantenemos la seguridad de nuestras oficinas.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Comunicamos su información médica protegida a las personas que la necesitan, solo por motivos comerciales.
- Mantenemos la seguridad de su información médica protegida cuando la enviamos o guardamos de manera electrónica.
- Utilizamos tecnología para evitar que las personas equivocadas tengan acceso a su información médica protegida.

Usos y divulgaciones permitidos de su información médica protegida:

Esta es una lista de los usos y divulgaciones de su información médica protegida que podemos hacer sin su permiso o autorización:

- **Tratamiento.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida a un médico u otro proveedor de atención de salud que le esté brindando tratamiento, para coordinar la atención entre los proveedores o para ayudarnos a tomar decisiones de autorización previa relacionadas con sus beneficios.
- **Pago.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para el pago de beneficios por los servicios de atención de salud que recibió. También, podemos divulgar esta información a otro plan de salud, a un proveedor de atención de salud o a otra entidad sujeta a las reglas de privacidad federales por cuestiones relativas a los pagos. Entre los pagos puede incluirse:
 - Procesar reclamos.
 - Determinar la elegibilidad o cobertura para reclamos.
 - Emitir facturas de primas.
 - Evaluar los servicios para determinar la necesidad médica.
 - Realizar la revisión de la utilización de los reclamos.
- **Operaciones de atención de salud.** Podemos utilizar y divulgar su información médica protegida para realizar nuestras operaciones de atención de salud. Estas actividades pueden incluir:
 - Brindar servicios al cliente.
 - Responder a quejas y apelaciones.
 - Ofrecer administración de casos y coordinación de la atención.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Realizar la revisión médica de reclamos y otras evaluaciones de la calidad.
- Ocuparnos de hacer mejoras.

En nuestras operaciones de atención de salud, podemos divulgar información médica protegida a socios comerciales. Tendremos acuerdos escritos con esos socios para mantener la privacidad de esa información. Podemos divulgar la información médica protegida a otra entidad sujeta a las reglas de privacidad federales. La entidad también debe estar vinculada con usted por operaciones de atención de salud. Esto incluye:

- Evaluación de la calidad y actividades de mejora.
 - Revisión de las aptitudes o antecedentes de los profesionales de la salud.
 - Administración de casos y coordinación de la atención.
 - Detección o prevención de fraude y abuso relacionados con la atención de salud.
- ***Divulgaciones al plan de salud grupal o al patrocinador del plan.*** Podemos divulgar su información médica protegida a un patrocinador del plan de salud grupal, como un empleador u otra entidad que le brinda un programa de atención de salud. Esto se hará si el patrocinador está de acuerdo con determinadas restricciones respecto de la utilización o divulgación de la información médica protegida (por ejemplo, si acepta no utilizar la información médica protegida para tomar decisiones o medidas relacionadas con el empleo).

Otras divulgaciones permitidas o necesarias de su información médica protegida:

- ***Actividades de recaudación.*** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para las actividades de recaudación, por ejemplo, recaudar dinero para una fundación benéfica o una entidad similar para ayudar a financiar sus actividades. Si nos comunicamos con usted por estos motivos, le daremos la oportunidad de decidir si no quiere participar o prefiere dejar de recibir estas comunicaciones en el futuro.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- **Propósitos de contratación.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para los propósitos de contratación, como tomar una determinación sobre una solicitud o petición de cobertura. Si usamos o divulgamos su información médica protegida para los propósitos de contratación, tenemos prohibido usar o divulgar su información genética en dicho proceso.
- **Recordatorios de citas o alternativas de tratamiento.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para recordarle que tiene una cita con nosotros para recibir tratamiento o atención médica. También podemos usarla para brindarle información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información para dejar de fumar o perder peso.
- **Según lo exija la ley.** Si las leyes federales, estatales o locales exigen usar o divulgar su información médica protegida, debemos hacerlo en la medida en que el uso o la divulgación cumplan con dichas leyes y se limiten a sus requisitos. Si dos o más leyes o reglamentaciones que rigen el mismo uso o divulgación están en conflicto, cumpliremos con las leyes o reglamentaciones más restrictivas.
- **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su información médica protegida a una autoridad de salud pública para prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad. Podemos divulgar su información médica protegida a la Administración de Alimentos y Medicamentos para garantizar la calidad, la seguridad o la efectividad de los productos o servicios regidos por esta.
- **Víctimas de maltrato y abandono.** Si consideramos que ha sido víctima de maltrato, abandono o violencia doméstica, podemos divulgar su información médica protegida a una autoridad gubernamental local, estatal o federal, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley para recibir dichos informes.
- **Procedimientos judiciales y administrativos.** Podemos divulgar su información médica protegida en procedimientos judiciales y administrativos. También podemos divulgarla en respuesta a:
 - La orden de un tribunal.
 - Un tribunal administrativo.
 - Una notificación.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Una citación.
 - Una orden judicial.
 - Un pedido de presentación de pruebas.
 - Otras solicitudes legales similares.
- **Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar la información médica protegida pertinente para el cumplimiento de la ley cuando se nos solicite. Por ejemplo, en respuesta a:
 - Una orden judicial.
 - Una autorización ordenada por un juzgado.
 - Una notificación.
 - Una citación emitida por un funcionario judicial.
 - Una notificación de un jurado de acusación.

También podemos divulgar la información médica protegida pertinente para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida.

- **Médicos forenses, examinadores médicos y directores de funerarias.** Podemos divulgar su información médica protegida a un médico forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de muerte. También podemos divulgar su información médica protegida a directores de funerarias, según sea necesario, para que realicen su trabajo.
- **Donación de órganos, ojos y tejidos.** Podemos divulgar su información médica protegida a organizaciones de procuración de órganos. También podemos divulgar su información médica protegida a entidades comprometidas con la procuración, el mantenimiento de bancos o el trasplante de:
 - Órganos cadavéricos.
 - Ojos.
 - Tejidos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- **Amenazas para la salud y la seguridad.** Podemos utilizar o divulgar su información médica protegida si creemos, de buena fe, que su uso o divulgación son necesarios para evitar o minimizar una amenaza grave o inminente para la salud o seguridad públicas o de una persona.
- **Funciones gubernamentales especializadas.** Si pertenece a las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podemos divulgar su información médica protegida según lo soliciten las autoridades militares. También podemos divulgar su información médica protegida a:
 - Funcionarios federales autorizados, para actividades de seguridad nacional y de inteligencia.
 - El Departamento de Estado para determinaciones de idoneidad médica.
 - Servicios de protección del presidente u otras personas autorizadas.
- **Indemnización por accidentes y enfermedades laborales.** Podemos divulgar su información médica protegida para cumplir con las leyes de indemnización por accidentes y enfermedades laborales u otros programas similares, establecidos por ley, que brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo sin tener en cuenta quién es el culpable.
- **Situaciones de emergencia.** En situaciones de emergencia o si usted está incapacitado o no está presente, podemos divulgar su información médica protegida a un familiar, a amigo personal cercano, a una agencia de servicios de asistencia en casos de desastre autorizada o a cualquier otra persona identificada previamente por usted. Usaremos nuestro criterio y experiencia profesionales para determinar si la divulgación es conveniente para usted. De lo contrario, solo divulgaremos la información médica protegida que sea pertinente para el rol que cumpla la persona en su atención.
- **Presos.** Si usted está preso en una correccional o bajo la custodia de un funcionario policial, podemos divulgar su información médica protegida a la correccional o al funcionario, en tanto dicha información sea necesaria para que le brinden atención de salud, para proteger su salud o seguridad o para proteger la salud o seguridad de la institución u otras personas.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- **Investigación.** En ciertas circunstancias, podemos divulgar su información médica protegida a investigadores, siempre y cuando el estudio de investigación clínica haya sido aprobado y se hayan tomado ciertas medidas para garantizar la privacidad y protección de su información médica protegida.

Usos y divulgaciones de su información médica protegida que requieren su autorización por escrito

Tenemos la obligación de obtener su autorización por escrito para utilizar o divulgar su información médica protegida, con pocas excepciones, por los siguientes motivos:

Venta de información médica protegida. Solicitaremos su autorización por escrito antes de realizar cualquier divulgación que se considere una venta de información médica protegida, es decir, que recibiremos una compensación por la divulgación de la información de esta manera.

Comercialización. Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar su información médica protegida con fines comerciales. Hay algunas excepciones, como cuando nos comunicamos con usted en persona para tales fines u ofrecemos regalos promocionales de valor nominal.

Notas de psicoterapia. Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar cualquiera de sus notas de psicoterapia que podamos tener archivadas, excepto para determinados tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud.

Derechos de las personas

A continuación, se describen los derechos relacionados con la información médica protegida. Si quiere ejercer alguno de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros. Para ello, use la información que aparece al final de este aviso.

Además de los requisitos de no discriminación del estado de California (descritos en los documentos de cobertura de beneficios), California Health & Wellness cumple las leyes federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de raza, color, nacionalidad, ascendencia, religión, estado civil, género, identidad de género, atención relacionada con la afirmación de género, orientación sexual, edad, discapacidad o sexo.

- **Derecho a revocar una autorización.** Usted puede revocar su autorización en cualquier momento. Debe hacerlo por escrito. La revocación entrará en vigor de inmediato, a menos que ya hayamos tomado medidas en virtud de la autorización y antes de haber recibido su revocación por escrito.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- **Derecho a solicitar restricciones.** Usted tiene derecho a solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de su información médica protegida para tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud, así como también sobre las divulgaciones a personas que participan en su atención o en el pago de su atención, como familiares o amigos cercanos. En la solicitud, deben figurar las restricciones que solicita y a quienes se aplican. No es necesario que estemos de acuerdo con esta solicitud. Si la aceptamos, cumpliremos con su solicitud de restricción, a menos que la información sea necesaria para brindarle un tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la divulgación de información médica protegida para el pago o las operaciones de atención de salud a un plan de salud cuando usted haya pagado la totalidad del servicio o artículo.
- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales.** Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre su información médica protegida a través de medios o en lugares alternativos. Debemos cumplir con su solicitud si es razonable y si especifica los medios o el lugar alternativos para que le enviemos su información médica protegida. La solicitud de comunicaciones confidenciales deberá ser implementada por la aseguradora de salud en un plazo de siete (7) días calendario a partir de la recepción de una transmisión electrónica o una solicitud telefónica o en un plazo de 14 días hábiles a partir de la recepción por correo de primera clase. Consulte el número de teléfono de Servicios al Cliente que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado o al sitio web del plan para obtener instrucciones sobre cómo solicitar una comunicación confidencial.
- **Derecho a acceder a su información médica protegida y a obtener copias de esta.** Usted tiene derecho, con pocas excepciones, a leer u obtener copias de la información médica protegida que se encuentra en un conjunto de registros determinados. Puede solicitarnos que le brindemos copias en otro formato que no sea fotocopias. Usaremos el formato que solicite, a menos que esto no sea posible. Para obtener acceso a su información médica protegida, debe presentar una solicitud por escrito. Si rechazamos su solicitud, le brindaremos una explicación por escrito y le informaremos si los motivos del rechazo se pueden revisar o no, y cómo solicitar la revisión de estos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- **Derecho a modificar su información médica protegida.** Usted tiene derecho a solicitar que modifiquemos o cambiemos su información médica protegida si considera que contiene información incorrecta. Debe solicitarlo por escrito y explicar por qué debe modificarse. Podemos rechazar su solicitud por ciertos motivos, por ejemplo, si la información que quiere modificar no es de nuestra autoría y el autor de la información médica protegida puede realizar los cambios. Si rechazamos su solicitud, se lo explicaremos por escrito. Puede responder con una declaración que indique que no está de acuerdo con nuestra decisión, y adjuntaremos su declaración a la información médica protegida que solicitó que modifiquemos. Si aceptamos su solicitud, haremos los esfuerzos razonables para incluir las modificaciones en las futuras divulgaciones de su información y para comunicárselas a otros, incluidas las personas que usted designe.
- **Derecho a recibir un informe de la divulgación.** Usted tiene derecho a recibir una lista de todas las veces en las que nosotros o nuestros socios comerciales divulgamos su información médica protegida en los últimos 6 años. Este derecho no se aplica a la divulgación por motivos relacionados con tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud, a las divulgaciones que usted autorizó ni a determinadas actividades. Si solicita este informe más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en los costos por responder a esas solicitudes adicionales. Le brindaremos más información sobre nuestras tarifas cuando realice la solicitud.
- **Derecho a presentar una queja.** Si usted considera que se han violado sus derechos de privacidad o que no hemos respetado nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentar una queja ante nosotros por escrito o por teléfono. Use la información de contacto que aparece al final de este aviso. Para quejas de Medi-Cal, los afiliados pueden comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica de California con la información de contacto que aparece en la siguiente sección.

Además, usted puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Para ello, envíe una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201. También puede llamar al 1-800-368-1019 (TTY: 1-866-788-4989) o visitar www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

NO TOMAREMOS MEDIDAS CONTRA USTED POR PRESENTAR UNA QUEJA.

- **Derecho a recibir una copia de este aviso.** Puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento. Use la información de contacto que aparece al final de este aviso. Si consulta este aviso en nuestro sitio web o lo recibe por correo electrónico, también puede solicitar una copia impresa.

Información de contacto

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su información médica protegida o cómo ejercer sus derechos, puede contactarnos por escrito o por teléfono a la información de contacto que aparece a continuación.

California Health & Wellness

Privacy Office

Teléfono: 1-800-522-0088

Attn: Privacy Official

Fax: 1-818-676-8314

P.O. Box 9103

Correo electrónico: Privacy@healthnet.com

Van Nuys, CA 91409

Solo para afiliados a Medi-Cal: Si considera que no hemos protegido su privacidad y quiere quejarse, puede presentar una queja por teléfono o por escrito a:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care
Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Teléfono: 1-916-445-4646 o 1-866-866-0602 (TTY: 1-877-735-2929)

Correo electrónico: DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

AVISO SOBRE PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU **INFORMACIÓN FINANCIERA** Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de su información financiera personal. Para los fines de este aviso, “información financiera personal” hace referencia a la información sobre un afiliado o solicitante de cobertura de atención de salud que lo identifica. Por lo general, esta información no es pública y se obtiene a través del individuo o de la cobertura de atención de salud que se le brinda.

Información que recopilamos. Reunimos información financiera personal sobre usted de las siguientes fuentes:

- Información sobre usted que obtenemos mediante solicitudes y otros formularios, como su nombre, dirección, edad, información médica y número de Seguro Social.
- Información sobre sus transacciones con nosotros, nuestras filiales u otros, como el pago de las primas y el historial de reclamos.
- Información sobre informes de consumidores.

Divulgación de información. No divulgamos la información financiera personal de las personas inscritas actuales o anteriores a ningún tercero, excepto cuando lo permita o exija la ley. Por ejemplo, en el curso de nuestras prácticas comerciales generales, podemos divulgar cualquier información financiera personal que recopilemos sobre usted sin su autorización a los siguientes tipos de instituciones, si lo permite la ley:

- Nuestras filiales corporativas, como otras aseguradoras.
- Compañías no asociadas para propósitos comerciales cotidianos, como el procesamiento de sus transacciones, el mantenimiento de sus cuentas o el cumplimiento de órdenes judiciales e investigaciones legales.
- Compañías no asociadas que prestan servicios para nosotros, por ejemplo, el envío de comunicaciones promocionales en nuestro nombre.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Confidencialidad y seguridad. Tomamos medidas de seguridad físicas, electrónicas y administrativas conforme a las normas federales y estatales aplicables para proteger su información financiera personal contra riesgos, como pérdida, destrucción o uso indebido. Estas medidas incluyen la protección de computadoras, archivos y edificios, así como restricciones sobre quién tiene acceso a su información financiera personal.

Preguntas sobre este aviso:

Si tiene preguntas sobre este aviso:

Llame al número de teléfono gratuito que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o comuníquese con California Health & Wellness.

Aviso sobre leyes aplicables

Existen muchas leyes que se aplican a este *Manual del Afiliado*. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, aunque dichas leyes no estén incluidas ni explicadas en este *Manual*. Las principales leyes que se aplican a este *Manual* son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia, otra cobertura de salud y recuperación por responsabilidad civil

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y reglamentaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros sobre los servicios de atención de salud para los afiliados. California Health & Wellness tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de última instancia.

Los afiliados de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud, también llamada “seguro de salud privado”. Como condición de elegibilidad para Medi-Cal, usted debe inscribirse en cualquier otra cobertura de salud disponible o conservarla si no tiene costo para usted.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Las leyes federales y estatales exigen que los afiliados de Medi-Cal informen si tienen otra cobertura de salud o cualquier cambio en ella. Si no informa que tiene otra cobertura de salud de inmediato, es posible que deba reembolsar al Departamento de Servicios de Atención Médica por los beneficios que se pagaron por error. Visite <http://dhcs.ca.gov/OHC> para dar aviso sobre esta cobertura. Si no tiene acceso a Internet, puede informar a su plan de salud que tiene otra cobertura de salud, o cualquier cambio, por teléfono al 1-800-541-5555 (TTY: 1-800-430-7077 o 711, dentro de California) o al 1-916-636-1980 (fuera de California). El Departamento de Servicios de Atención Médica tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medi-Cal, de los cuales Medi-Cal no es el pagador primario. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es probable que el seguro o la indemnización por accidentes y enfermedades laborales tengan que pagar primero o reembolsar a Medi-Cal.

Si se lesiona por culpa de un tercero, usted o su representante legal deben notificar al Departamento de Servicios de Atención Médica dentro de los 30 días de iniciar una acción legal o presentar un reclamo. Envíe la notificación en línea:

- Programa de Lesiones Personales: <http://dhcs.ca.gov/PI>.
- Programa de Recuperación de Indemnización por Accidentes y Enfermedades Laborales: <http://dhcs.ca.gov/WC>.

Para obtener más información, llame al 1-916-445-9891.

Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar reembolsos del patrimonio de determinados afiliados fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos al cumplir los 55 años o después. El reembolso incluye las primas de pago por servicio y de atención administrada y los pagos por capitación por los servicios en centros de enfermería, servicios en el hogar y en la comunidad, y servicios hospitalarios y de medicamentos que requieren receta médica relacionados, recibidos cuando el afiliado estaba internado en un centro de enfermería o recibía servicios en el hogar y en la comunidad. El reembolso no puede superar el valor del patrimonio validado del afiliado.

También puede visitar el sitio web sobre recuperación del patrimonio del DHCS en <http://dhcs.ca.gov/er> o llamar al 1-916-650-0590 para obtener más información.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Aviso de Acción

California Health & Wellness le enviará una carta de *Aviso de Acción* cada vez que California Health & Wellness rechace, demore, cancele o modifique una solicitud de servicios de atención de salud. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, puede presentar una apelación ante California Health & Wellness. Vaya a la sección “Apelaciones” más arriba para obtener información importante sobre la presentación de apelaciones. En el *Aviso de Acción* que California Health & Wellness le enviará, encontrará información sobre sus derechos si está en desacuerdo con una decisión que hayamos tomado.

Contenido de los avisos

Si California Health & Wellness basa los rechazos, los retrasos, las terminaciones o las modificaciones, en su totalidad o en parte, en la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que California Health & Wellness pretende llevar a cabo.
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de California Health & Wellness.
- Cómo llegó California Health & Wellness a su decisión. Debe incluir los criterios utilizados por California Health & Wellness.
- Las razones médicas de la decisión. California Health & Wellness debe indicar claramente por qué la condición del miembro no cumple con los criterios o pautas.

Traducciones

California Health & Wellness está obligada a traducir completamente y proporcionar información escrita a los miembros en los idiomas comunes preferidos, incluidos todos los avisos de quejas formales y apelaciones.

El aviso completamente traducido debe incluir la razón médica de la decisión de California Health & Wellness de reducir, suspender o interrumpir una solicitud de servicios de atención de salud.

Si su idioma preferido no está disponible, el MCP está obligado a ofrecerle asistencia verbal en su idioma preferido para que pueda entender la información que recibe.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Responsabilidad de terceros

California Health & Wellness no realizará ningún reclamo para recuperar el valor de los servicios cubiertos que se brindaron a un afiliado cuando dicha recuperación resulte de una acción que involucra la responsabilidad civil de un tercero o de un seguro contra accidentes, enfermedades y responsabilidad civil, incluidas las indemnizaciones por accidentes y enfermedades laborales, y la cobertura para conductores sin seguro. Sin embargo, California Health & Wellness notificará al Departamento de Servicios de Atención Médica sobre estos posibles casos y lo ayudará a reivindicar el derecho del estado al reembolso de estas recuperaciones. Los afiliados están obligados a colaborar con California Health & Wellness y con el Departamento de Servicios de Atención Médica en este asunto.

Contratistas independientes

La relación entre California Health & Wellness y cada proveedor participante es una relación de contratistas independientes. Los proveedores participantes no son empleados ni agentes de California Health & Wellness. Tampoco California Health & Wellness ni ningún empleado de California Health & Wellness es empleado o agente de un proveedor participante. En ningún caso, California Health & Wellness será responsable de negligencia, actos ilícitos u omisiones de cualquier médico u otro proveedor de atención de salud participante.

Fraude al plan de atención de salud

El fraude al plan de atención de salud se define como un engaño o una declaración falsa por parte de un proveedor, un afiliado, un empleador o cualquier persona que actúe en su nombre. Es un delito grave que puede llevarse a juicio. Cualquier persona que deliberadamente y a sabiendas se involucre en una actividad que tenga como intención estafar al plan de atención de salud, mediante la presentación de un reclamo que contenga una declaración falsa o engañosa, será culpable de fraude al seguro.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Si tiene inquietudes con respecto a cualquiera de los cargos que aparecen en una factura o en un formulario de *Explicación de Beneficios*, o si sabe o sospecha que existe alguna actividad ilegal, llame a la línea directa para denunciar fraudes y abusos de nuestro plan, de manera gratuita, al 1-866-685-8664. La línea directa para denunciar fraudes y abusos atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.

Circunstancias que están fuera del control de California Health & Wellness

En la medida en que un desastre natural, una guerra, una serie de disturbios, una insurrección civil, una epidemia, la destrucción parcial o completa de instalaciones, una explosión atómica o cualquier otra forma de liberación de energía nuclear, una discapacidad de personal importante del grupo médico o un acontecimiento similar, ajenos al control de California Health & Wellness, ocasionen que los centros o el personal de California Health & Wellness no se encuentren disponibles para proveer o coordinar los servicios o beneficios conforme a este Manual del Afiliado, la obligación de California Health & Wellness de proporcionar tales servicios o beneficios se limitará al requisito de que California Health & Wellness haga un esfuerzo, de buena fe, para proveer o coordinar la prestación de dichos servicios o beneficios dentro de la disponibilidad de sus centros o su personal.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

8. Números de teléfono importantes y glosario

Números de teléfono importantes

- Servicios al Afiliado de California Health & Wellness: 1-877-658-0305 (TTY: 711)
- Medi-Cal Rx: 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711)
- **Servicios de discapacidad**
 - Sitio web: <https://www.ada.gov/>
 - Servicio de Retransmisión de Datos de California: TTY: 711
 - Sprint: 1-888-877-5379 (voz)
 - MCI: 1-800-735-2922 (voz)
 - Información sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades: 1-800-514-0301 (voz); 1-800-514-0383 (TDD)
- **Programa Servicios para Niños de California:**
 - Sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>
 - Condado de Alpine: 1-530-694-2146
 - Condado de Amador: 1-209-223-6630
 - Condado de Butte: 1-530-895-6546
 - Condado de Calaveras: 1-209-754-6460
 - Condado de Colusa: 1-530-458-0380
 - Condado de El Dorado: 1-530-621-6128



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

8 | Números de teléfono importantes y glosario

- Condado de Glenn: 1-530-934-6588
 - Condado de Imperial: 1-442-265-1455
 - Condado de Inyo: 1-760-873-7868
 - Condado de Mariposa: 1-209-966-3689
 - Condado de Mono: 1-760-924-1841
 - Condado de Nevada: 1-530-265-1450
 - Condado de Placer: 1-530-886-3630
 - Condado de Plumas: 1-530-283-6330
 - Condado de Sierra: 1-530-993-6700
 - Condado de Sutter: 1-530-822-7215
 - Condado de Tehama: 1-530-527-6824
 - Condado de Tuolumne: 1-209-533-7404
 - Condado de Yuba: 1-530-749-6340
- **Programa de Salud Infantil y Prevención de Discapacidades:**
- Sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
 - Condado de Alpine: 1-530-694-2146
 - Condado de Amador: 1-209-223-6669
 - Condado de Butte: 1-530-538-6222
 - Condado de Calaveras: 1-209-754-6460
 - Condado de Colusa: 1-530-458-0380
 - Condado de El Dorado: 1-530-621-6110
 - Condado de Glenn: 1-530-934-6588
 - Condado de Imperial: 1-442-265-1455
 - Condado de Inyo: 1-760-878-0241
 - Condado de Mariposa: 1-209-966-3689
 - Condado de Mono: 1-760-924-1830



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Condado de Nevada: 1-530-265-1462
- Condado de Placer: 1-530-886-3620
- Condado de Plumas: 1-530-283-6330
- Condado de Sierra: 1-530-993-6700
- Condado de Sutter: 1-530-822-7215
- Condado de Tehama: 1-530-527-6824
- Condado de Tuolumne: 1-209-533-7414
- Condado de Yuba: 1-530-749-6366
- **Servicios del estado de California**
 - Oficina de Defensoría del Departamento de Servicios de Atención Médica de California: 1-888-452-8609
(sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
 - Departamento de Servicios Sociales: 1-800-952-5253,
(TDD: 1-800-952-8349) (sitio web: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
 - Departamento de Atención Médica Administrada: 1-888-466-2219
(1-888-HMO-2219) (sitio web: <http://dmhc.ca.gov/>)
- **Oficina de Planificación Familiar del Departamento de Servicios de Atención Médica**
 - **Teléfono:** 1-916-650-0414
- **Administración del Seguro Social**
 - Ingreso suplementario del Seguro Social: 1-800-772-1213,
(TTY: 1-800-325-0778).
Sitio web: <https://www.ssa.gov/>
- **OFICINAS DE LOS CONDADOS**
 - Sitio web: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.
 - Sitio web para salud mental:
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Condado de Alpine

- Departamento de Servicios Humanos: 1-530-694-2235, ext. 231
Servicios de Salud Mental: 1-800-318-8212

Condado de Amador

- Departamento de Servicios Sociales: 1-209-223-6550
Servicios de Salud Mental: 1-888-310-6555

Condado de Butte

- Departamento de Empleo y Servicios Sociales: 1-877-410-8803
Servicios de Salud Mental: 1-800-334-6622

Condado de Calaveras

- Agencia de Salud y de Servicios Humanos: 1-209-754-6448
Servicios de Salud Mental: 1-800-499-3030

Condado de Colusa

- Departamento de Servicios Sociales: 1-530-458-0250
Servicios de Salud Mental: 1-888-793-6580

Condado de El Dorado

- Departamento de Servicios Sociales: 1-530-642-7300 (Oficina de Placerville)
1-530-573-3200 (Oficina de South Lake Tahoe)
Servicios de Salud Mental: 1-800-929-1955

Condado de Glenn

- Agencia de Salud y de Servicios Humanos: 1-530-934-6514
Servicios de Salud Mental: 1-800-507-3530

Condado de Imperial

- Departamento de Servicios Sociales: 1-760-337-6800
Servicios de Salud Mental: 1-800-817-5292

Condado de Inyo

- Departamento de Servicios Sociales: 1-760-872-1394
Servicios de Salud Mental: 1-800-841-5011



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Condado de Mariposa

- Departamento de Servicios Humanos: 1-209-966-2000, 1-800-549-6741 (número de teléfono gratuito)
Servicios de Salud Mental: 1-800-549-6741

Condado de Mono

- Departamento de Servicios Sociales: 1-760-924-1770 (oficina del sur del condado);
1-760-932-5600 (oficina del norte del condado)
Servicios de Salud Mental: 1-800-687-1101

Condado de Nevada

- Agencia de Salud y de Servicios Humanos: 1-530-265-1340; 1-888-809-1340 (número de teléfono gratuito)
Servicios de Salud Mental: 1-888-801-1437

Condado de Placer

- Servicios Humanos y de Salud: 1-888-385-5160 (número de teléfono gratuito);
1-916-784-6000
Servicios de Salud Mental: 1-888-886-5401

Condado de Plumas

- Departamento de Servicios Sociales: 1-530-283-6350
Servicios de Salud Mental: 1-800-757-7898

Condado de Sierra

- Servicios Sociales: 1-530-993-6720
Servicios de Salud Mental: 1-888-840-8418

Condado de Tehama

- Departamento de Servicios Sociales: 1-530-527-1911
Servicios de Salud Mental: 1-800-240-3208



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Glosario

Trabajo de parto: El período en que una mujer se encuentra en alguna de las tres etapas del parto y no se la puede trasladar a tiempo a otro hospital antes de dar a luz, o cuando el traslado puede afectar la salud y la seguridad de la mujer o del bebé por nacer.

Aguda: Una enfermedad repentina y de corta duración que requiere atención médica rápida.

Indígena americano: Individuo definido como tal en el título 25 del Código de los Estados Unidos, artículos 1603(13), 1603(28), 1679(b), o que es elegible como tal para recibir servicios de proveedores de atención de salud indígena (generalmente conocidos como I/T/U: Servicio de Salud Indígena, tribus indígenas, organizaciones tribales u organizaciones indígenas urbanas) o a través de remisiones del servicio de salud contratado, según lo dispuesto en el título 42, artículo 136.12, del Código de Reglamentos Federales o en el título V de la Ley para la Mejora de la Atención de Salud Indígena.

Apelación: Una solicitud del afiliado para que California Health & Wellness revise y cambie una decisión que tomó sobre la cobertura de algún servicio que había solicitado.

Beneficios: Los servicios de atención de salud y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Servicios para Niños de California: Un programa de Medi-Cal que brinda servicios a niños de hasta 21 años que tienen ciertas enfermedades y problemas de salud.

Salud Infantil y Prevención de Discapacidades: Un programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención de salud públicos y privados por las evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a que los niños y jóvenes reciban atención de salud regular. Su PCP puede brindarle los servicios de este programa.

Administrador de casos: Los enfermeros registrados o los trabajadores sociales que pueden ayudarle a entender los principales problemas de salud y coordinar la atención entre sus proveedores.

Enfermeros parteros certificados: Un enfermero registrado con licencia que fue certificado por el Consejo de Enfermeros Registrados de California como enfermero partero. El enfermero partero certificado puede brindar atención en partos normales.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Quiropráctico: Un proveedor que trata la columna vertebral mediante la manipulación manual.

Enfermedad crónica: Una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar completamente, que empeora con el tiempo o que debe ser tratado para que usted no desmejore.

Clínica: Un centro que los afiliados pueden elegir como PCP. Puede ser un centro de salud federalmente calificado, una clínica comunitaria, una clínica rural de salud, un proveedor de atención de salud indígena u otro centro de atención primaria.

Servicios comunitarios para adultos: Los servicios para pacientes ambulatorios prestados en centros, relacionados con atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personal, capacitación y asistencia de familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los afiliados que califiquen.

Queja: Una expresión verbal o escrita de insatisfacción de un afiliado sobre un servicio cubierto por Medi-Cal, California Health & Wellness, un plan de salud mental del condado, o un proveedor de Medi-Cal.

Continuidad de la atención: La posibilidad que tiene un afiliado del plan de seguir con su proveedor fuera de la red actual para recibir servicios de Medi-Cal, por un período de hasta 12 meses, si el proveedor y California Health & Wellness están de acuerdo.

Lista de Medicamentos por Contrato: La lista aprobada de medicamentos para Medi-Cal Rx donde figuran los medicamentos cubiertos que el proveedor puede recetarle si usted los necesita.

Coordinación de beneficios: El proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene la responsabilidad principal del tratamiento y del pago, cuando los afiliados tienen más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

Copago: El pago que usted hace, generalmente, en el momento de recibir el servicio, además del pago a la aseguradora.

Cobertura (servicios cubiertos): Servicios de Medi-Cal cuyo pago corresponde a California Health & Wellness. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal, tal como se detallan en la Evidencia de Cobertura y sus enmiendas.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Departamento de Servicios de Atención Médica: Se refiere al Departamento de Servicios de Atención Médica de California, que es la oficina estatal que supervisa el programa de Medi-Cal.

Cancelar la inscripción: Dejar de usar este plan de salud porque usted ya no califica o se cambia a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario en el que indique que ya no quiere participar en este plan de salud o llamar a Opciones de Atención de Salud y cancelar la inscripción por teléfono.

DMHC: Hace referencia al Departamento de Atención Médica Administrada de California. Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de atención administrada.

Equipo médico duradero: El equipo que es médicamente necesario y lo indica su médico u otro proveedor. California Health & Wellness decide si el equipo médico duradero se debe alquilar o comprar. Los costos de alquiler no deben ser mayores que el costo de compra.

Servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento: Un beneficio para afiliados de Medi-Cal menores de 21 años que les ayuda a mantenerse saludables. Los afiliados deben realizarse los chequeos de salud adecuados para su edad y los exámenes de detección correspondientes para hallar problemas y tratar enfermedades a tiempo, así como recibir todo tratamiento para curar o mejorar las afecciones que puedan detectarse en esos chequeos.

Afección médica de emergencia: Una afección médica o de salud mental, como trabajo de parto (ver la definición de más abajo) o dolor intenso, cuyos síntomas son tan graves que, según la opinión de cualquier persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina, si no se brinda atención médica inmediata, podría:

- Poner su salud o la salud de su bebé por nacer en grave peligro.
- Causar daño a una función corporal.
- Hacer que un órgano o una parte del cuerpo no funcionen correctamente.

Atención en la sala de emergencias: Un examen realizado por un médico (o el personal bajo la dirección de un médico, según lo permita la ley) para averiguar si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizarlo clínicamente dentro de las capacidades del centro.

Transporte médico de emergencia: El transporte en ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Persona inscrita: Una persona que es afiliada de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

Paciente existente: Un paciente que ya tiene una relación con el proveedor y que lo ha consultado dentro de un período específico, establecido por el plan.

Servicios excluidos: Los servicios que no cubre el programa Medi-Cal de California.

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipo, procedimientos o servicios que están en etapa de prueba en laboratorio o en animales, antes de pasar a probarse en humanos. Los servicios experimentales no se someten a una investigación clínica.

Servicios de planificación familiar: Los servicios para evitar o postergar el embarazo.

Centro de salud federalmente calificado: Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención de salud. Puede obtener atención primaria y preventiva en uno de estos centros.

Medi-Cal de pago por servicio: A veces, su plan Medi-Cal no cubre ciertos servicios, pero igual puede obtenerlos a través de Medi-Cal de pago por servicio, como muchos servicios de farmacias a través de Medi-Cal Rx de pago por servicio.

Atención de seguimiento: La atención médica regular para controlar el progreso de un paciente después de una internación o durante un tratamiento.

Fraude: Un acto intencional para engañar o dar información falsa, que lleva a cabo una persona que sabe que el engaño podría generar un beneficio no autorizado para ella misma u otra persona.

Centros de maternidad independientes: Los centros de salud donde se planifica el parto fuera de la residencia de la mujer embarazada y que tienen licencia o están aprobados de otro modo por el estado para brindar atención antes, durante y después del parto, u otros servicios ambulatorios incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

Queja formal: Una expresión verbal o escrita de insatisfacción de un afiliado sobre California Health & Wellness, un proveedor o los servicios prestados. Una queja presentada ante California Health & Wellness sobre un proveedor de la red es un ejemplo de queja formal.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios y dispositivos de habilitación: Los servicios de atención de salud que le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el desempeño para la vida diaria.

Opciones de Atención de Salud: El programa que puede inscribirle o cancelar su inscripción en el plan de salud.

Proveedores de atención de salud: Los médicos y especialistas, como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o alguna parte del cuerpo en particular y que trabajan con California Health & Wellness o forman parte de la red de California Health & Wellness. Los proveedores de la red de California Health & Wellness deben tener licencia para ejercer en California y brindarle un servicio cubierto por California Health & Wellness.

Por lo general, necesita una remisión de su PCP para consultar a un especialista. Su PCP debe obtener la aprobación previa de California Health & Wellness antes de que usted reciba la atención del especialista.

No necesita una remisión del PCP para algunos tipos de servicios, como la planificación familiar, la atención de emergencia, la atención de obstetra o ginecólogo, o los servicios confidenciales.

Seguro de salud: La cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos mediante el reembolso de los gastos del asegurado por enfermedades o lesiones, o pagos directos al proveedor de atención médica.

Atención de salud en el hogar: La atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

Proveedores de atención de salud en el hogar: Los proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

Cuidado de enfermos terminales: La atención para aliviar molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de afiliados con una enfermedad terminal. Este servicio está disponible para los afiliados que tienen una esperanza de vida de 6 meses o menos.

Hospital: Un lugar donde médicos y enfermeros brindan atención para pacientes internados y ambulatorios.

Atención hospitalaria para pacientes ambulatorios: La atención médica o quirúrgica en un hospital, pero sin que le admitan como paciente internado.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Internación: La admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.

Proveedor de atención de salud indígena: Un programa de atención de salud administrada por el Servicio de Salud Indígena (IHS) o por tribus indígenas, organizaciones tribales u organizaciones indígenas urbanas (I/T/U) tal y como se definen estos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención de Salud Indígena (título 25 del Código Civil de los Estados Unidos, sección 1603).

Atención para pacientes internados: Cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Tratamiento de investigación: Un medicamento, producto biológico o dispositivo terapéuticos que han completado con éxito la primera etapa de una investigación clínica, aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE. UU. Sin embargo, no han sido aprobados por este organismo para su uso generalizado y aún se encuentran en investigación en un estudio clínico aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE. UU.

Atención a largo plazo: La atención que recibe en un centro durante más tiempo que el mes de admisión.

Plan de atención administrada: Un plan Medi-Cal que solo tiene ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. California Health & Wellness es un plan de atención administrada.

Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal de pago por servicio, conocido como “Medi-Cal Rx”, que ofrece servicios y beneficios de farmacia, como medicamentos que requieren receta médica y algunos suministros médicos, a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

Hogar médico: Un modelo de atención en el que se brinda una atención de salud de mejor calidad, se aumenta el autocontrol de la atención de los afiliados y se reducen costos evitables con el paso del tiempo.

Transporte médico: El transporte en automóvil, autobús, tren o taxi que se utiliza cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o necesita retirar medicamentos que requieren receta médica y que fueron recetados por el proveedor. California Health & Wellness paga el transporte de menor costo para cubrir sus necesidades médicas de traslado hasta la cita.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Medicamento necesario (o necesidad médica): La atención médicamente necesaria se refiere a servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar enfermedades o discapacidades graves en los pacientes. Reduce el dolor intenso a través del tratamiento de la afección, enfermedad o lesión. Para afiliados menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o mejorar una enfermedad o afección física o mental, como los trastornos por abuso de sustancias, según lo dispuesto en la sección 1396d(r) del título 42 del Código de los Estados Unidos.

Medicare: El 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).

Afiliado: Todo afiliado elegible para Medi-Cal, inscrito en California Health & Wellness, que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

Proveedor de servicios de salud mental: Una persona con licencia que presta servicios de salud mental y del comportamiento a los pacientes.

Servicios de parteros: La atención que brindan enfermeros parteros certificados y parteros con licencia antes, durante y después del parto, incluidos los servicios de planificación familiar para la madre y la atención inmediata del recién nacido.

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con California Health & Wellness para brindar atención.

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Consulte “Proveedor participante”.

Servicio no cubierto: Un servicio que California Health & Wellness no cubre.

Transporte no médico: El transporte para viajar desde y hacia una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y para retirar medicamentos que requieren receta médica y suministros médicos.

Proveedor no participante: Un proveedor que no pertenece a la red de California Health & Wellness.

Otra cobertura de salud: Se refiere a otros pagadores de servicios y seguros de salud privados en lugar de Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista y de farmacia, o planes suplementarios de Medicare (Partes C y D).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Dispositivo ortótico: Un dispositivo que se coloca fuera del cuerpo, como dispositivos de apoyo o férulas para sostener o corregir una parte del cuerpo muy lesionada o afectada, que es médicamente necesario para la recuperación del afiliado.

Servicios fuera del área: Los servicios prestados al afiliado en cualquier lugar fuera del área de servicio.

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no es parte de la red de California Health & Wellness.

Atención para pacientes ambulatorios: Cuando no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: Los servicios para pacientes ambulatorios que se brindan para afiliados con afecciones de salud mental de leves a moderadas. Por ejemplo:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos.
- Consulta psiquiátrica.
- Pruebas de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.

Atención paliativa: La atención para aliviar molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de afiliados con una enfermedad grave. Para recibir atención paliativa, no es necesario que el afiliado tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos.

Hospital participante: Un hospital con licencia que tiene contrato con California Health & Wellness para proporcionar servicios a los afiliados en el momento en que reciben la atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los afiliados están limitados por las políticas de revisión de la utilización y control de la calidad de California Health & Wellness o por el contrato de California Health & Wellness con el hospital.

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de la salud o centro de salud con licencia, como los centros de enfermedades subagudas, que tienen contrato con California Health & Wellness para ofrecer servicios cubiertos a los afiliados el momento en que reciben la atención.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Servicios de médicos: Los servicios prestados por personas con licencia estatal para ejercer la medicina u osteopatía. No se incluyen los servicios ofrecidos por médicos durante una internación en el hospital y que se cobran en la factura del hospital.

Plan: Consulte “Plan de atención administrada”.

Servicios posteriores a la estabilización: Los servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se brindan después de la estabilización del afiliado para mantener controlada la afección. Estos servicios están pagos. Es posible que los hospitales fuera de la red requieran aprobación previa.

Aprobación previa (autorización previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener una aprobación de California Health & Wellness antes de que usted reciba algunos servicios. California Health & Wellness solo aprobará los servicios que usted necesita. No se aprobarán servicios de proveedores no participantes si California Health & Wellness cree que usted puede obtener servicios similares o más apropiados a través de los proveedores de California Health & Wellness. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de California Health & Wellness.

Cobertura de medicamentos que requieren receta médica: La cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

Medicamentos que requieren receta médica: Un medicamento que, por ley, solo puede despacharse con una orden de un proveedor con licencia.

Atención primaria: Consulte “Atención de rutina”.

Proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP): El proveedor con licencia del que recibe la mayor parte de su atención de salud. Su PCP le ayuda a obtener la atención que necesita. Cierta atención debe ser aprobada primero, a menos que:

- Tenga una emergencia.
- Necesite atención de un obstetra o ginecólogo.
- Necesite servicios confidenciales.
- Necesite servicios de planificación familiar o anticoncepción.

Su PCP puede ser:

- Un médico generalista.
- Un médico internista.
- Un pediatra.
- Un médico de familia.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

- Un obstetra o ginecólogo.
- Un proveedor de atención de salud indígena.
- Un centro de salud federalmente calificado.
- Una clínica rural de salud.
- Un enfermero especializado con práctica médica.
- Un asistente médico.
- Una clínica.

Autorización previa (aprobación previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener una aprobación de California Health & Wellness antes de que usted reciba algunos servicios. California Health & Wellness solo aprobará los servicios que usted necesita. No se aprobarán servicios de proveedores no participantes si California Health & Wellness cree que usted puede obtener servicios similares o más apropiados a través de los proveedores de California Health & Wellness. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de California Health & Wellness.

Prótesis: Un dispositivo artificial que se adhiere al cuerpo para reemplazar una parte faltante.

Directorio de Proveedores: Una lista de los proveedores de la red de California Health & Wellness.

Afección médica de emergencia psiquiátrica: Un trastorno mental con síntomas lo suficientemente graves como para representar un peligro inmediato para usted mismo o para otros, o debido al cual es incapaz de acceder a alimentos, refugio o ropa, consumirlos o usarlos.

Servicios de salud pública: Los servicios de salud dirigidos a la población en general. Estos incluyen, entre otros, análisis de la situación de salud, supervisión de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección e higiene ambiental, preparación y respuesta ante desastres, y salud laboral.

Proveedor calificado: Un médico calificado en el área de especialización apropiada para tratar su afección.

Cirugía reconstructiva: Una cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el objetivo de mejorar el funcionamiento o, en la medida de lo posible, lograr una apariencia normal. Las estructuras anormales del cuerpo pueden ser por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Remisión: Cuando su PCP le dice que puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una remisión como y una aprobación previa (autorización previa).

Servicios y dispositivos para terapias de rehabilitación y habilitación: Los servicios y dispositivos que ayudan a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a mejorar o recuperar habilidades físicas y mentales.

Atención de rutina: Los servicios médicamente necesarios y de atención preventiva, las visitas de atención para niños saludables o la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es prevenir problemas de salud.

Clínica rural de salud: Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención de salud. Puede obtener atención primaria y preventiva en uno de estos centros.

Servicios confidenciales: Los servicios relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual, VIH o sida, agresiones sexuales y abortos, los trastornos de uso de sustancias, la atención relacionada con la afirmación de género y la violencia doméstica.

Enfermedad grave: Una enfermedad o afección que se debe tratar y que podría causar la muerte.

Área de servicio: El área geográfica donde California Health & Wellness brinda servicios. Esta incluye los condados de Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, El Dorado, Glenn, Imperial, Inyo, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sierra, Sutter, Tehama, Tuolumne y Yuba.

Atención de enfermería especializada: Los servicios cubiertos brindados por enfermeros, técnicos o terapeutas con licencia durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar del afiliado.

Centro de enfermería especializada: Un lugar donde se brinda atención de enfermería las 24 horas. Solo profesionales de la salud capacitados pueden brindar esta atención.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.

Especialista (o médico especialista): Un médico que trata ciertos tipos de problemas de atención de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopedista trata huesos rotos, un alergista trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, necesitará una remisión de su PCP para consultar a un especialista.

Servicios especializados de salud mental: Los servicios para afiliados que necesitan servicios de salud mental y cuyo nivel de deterioro no es de leve a moderado, sino mayor.

Enfermedad terminal: Una afección médica que no se puede revertir y que muy probablemente causará la muerte dentro de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Recuperación de daños: Cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un afiliado de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.

Priorización (o clasificación según las prioridades de atención): La evaluación de salud realizada por un médico o un enfermero capacitados para determinar la urgencia de su necesidad de atención.

Atención de urgencia (o servicios de urgencia): Los servicios brindados para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia, pero que requiere atención médica. Puede obtener atención de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores dentro de la red no están disponibles o no se puede tener acceso a ellos de forma temporal.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-877-658-0305 (TTY: 711). El horario de atención de California Health & Wellness de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite el sitio web, www.CAHealthWellness.com.