

Infórmese sobre su cobertura



L.A. Care
Covered™ Direct



Cuando se inscriba en L.A. Care por primera vez, y cada año en lo sucesivo, recibirá un paquete de información importante sobre su cobertura de atención médica. Lea ese paquete y, si tiene preguntas, llámenos al **1.855.270.2327 (TTY 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los días feriados. **Puede visitar el sitio web de L.A. Care, lacare.org, para obtener la información que se indica abajo y más:**

Información básica

- Qué beneficios y servicios están cubiertos.
- Qué beneficios y servicios no están cubiertos.
- Cómo toma decisiones su plan de salud sobre cuándo los nuevos tratamientos se convertirán en beneficios.
- Qué atención médica puede y no puede recibir cuando se encuentra fuera del Condado de Los Ángeles o de la red de L.A. Care.
- Cómo obtener atención médica cuando está fuera del Condado de Los Ángeles.
- Cómo cambiar de médico de atención primaria (*Primary Care Physician, PCP*) o recibir atención médica de su PCP.
- Cómo obtener información sobre los médicos.
- Cómo obtener una referencia para recibir atención médica especializada, para recibir servicios de atención médica para los trastornos de la conducta o para ir al hospital.
- Qué hacer cuando necesita atención médica de inmediato o el consultorio está cerrado.
- Qué hacer si tiene una emergencia.

- Cómo surtir sus recetas médicas, información adicional sobre los programas de farmacia y actualizaciones.
- Copagos y otros cargos.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Guía para que usted y su familia se mantengan saludables.
- Cómo su plan de salud evalúa la nueva tecnología para decidir si debería ser un beneficio cubierto.

Programas especiales

L.A. Care ofrece los siguientes programas especiales:

- Programas de Mejora de la Calidad, que nos dicen cómo podemos mejorar la calidad de la atención médica, la seguridad y los servicios para nuestros miembros. Estos programas nos permiten evaluar nuestro progreso para poder alcanzar nuestras metas, ofrecer servicios de calidad y decidir qué deberíamos cambiar.
- Programas de Administración de la Atención Médica para los miembros que tienen necesidades médicas continuas.
- Programas para mejorar el control de enfermedades como la diabetes o el asma.



| lacare.org | 1.855.270.2327 | TTY 711



ELEVANDO
EL CUIDADO DE SALUD
EN EL CONDADO DE LOS ÁNGELES
DESDE 1997

Conozca cómo se toman las decisiones sobre su atención médica en lacare.org

- Cómo los médicos y el personal toman decisiones sobre su atención médica basándose únicamente en sus necesidades y sus beneficios. No alentamos a los médicos a brindar menos atención médica de la que usted necesita y tampoco se les paga para que denieguen la atención médica.
- Cómo comunicarse con nosotros si desea obtener más información sobre cómo se toman las decisiones sobre su atención médica.
- Cómo apelar una decisión sobre su atención médica, incluida una revisión independiente externa.



L.A. Care tiene una lista de medicamentos cubiertos denominada “Formulario”

- El Formulario se actualiza y se publica mensualmente, y puede encontrar tanto el Formulario como las actualizaciones en nuestro sitio web en lacare.org.
- Algunos medicamentos cubiertos tienen restricciones, como la terapia de pasos (*Step Therapy, ST*) y los límites de cantidad (*Quantity Limits, QL*), o necesitan autorización previa (*Prior Authorization, PA*).
- En la mayoría de los casos, se utilizarán medicamentos genéricos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (*Food and Drug Administration, FDA*), incluso cuando haya un medicamento de marca disponible.
- Si su medicamento no está en el Formulario o si tiene una restricción, su médico tendrá que presentarle una solicitud a L.A. Care. Cada solicitud se revisará en función de la necesidad de cada paciente en particular.
- Para ver una lista completa y la explicación de las restricciones y de los procedimientos de gestión farmacéutica, visite el sitio web de L.A. Care en lacare.org.

Asuntos relacionados con los miembros

- Sus derechos y responsabilidades como miembro de un plan de salud.
- Cómo presentar una queja si no está satisfecho.
- Qué hacer si se cancela su membresía en el plan.
- Cómo L.A. Care protege y usa su información médica personal.
- Cómo obtener ayuda si habla un idioma diferente.



Cómo obtener referencias para recibir atención médica especializada

Hoja informativa para los miembros.

Si su médico quiere que consulte a un especialista o que reciba atención médica en otro lugar, esta hoja informativa lo ayudará a comprender el proceso para recibir la atención médica que necesita.

¿Por qué necesito atención médica especializada?

Su proveedor de atención primaria, o PCP, es la primera persona a la que usted recurre cuando necesita atención médica. El PCP se asegurará de que usted reciba la atención médica adecuada, en el lugar correcto y en el momento justo.

Es posible que su PCP le solicite que consulte a un “especialista”. El especialista es un experto en una parte del cuerpo o en un tipo de enfermedad. Algunos ejemplos son los cardiólogos y los cirujanos. También es posible que su PCP desee que usted vaya a un hospital, una clínica u otro lugar para hacerse exámenes, como análisis de laboratorio o radiografías. La atención médica que brindan los especialistas y que se brinda en otros lugares se denomina “atención médica especializada”.

¿Qué es una referencia y por qué la necesito?

Si necesita atención médica especializada, su PCP debe solicitar una autorización previa. Esto se conoce como “referencia” y ayuda a garantizar que usted sea derivado al especialista o al lugar adecuado para satisfacer sus necesidades.

Es posible que algunos tipos de atención médica especializada no necesiten una referencia. Su PCP le dirá si necesita una referencia.

¿Cuánto tiempo tarda el proceso de referencia?

La mayoría de las referencias tardan una semana en ser procesadas. En algunos casos, su PCP podrá solicitar una referencia “urgente”, que tardará

tres (3) días. El tiempo que deberá esperar para ser atendido dependerá de la disponibilidad del especialista o el establecimiento, de su necesidad de tratamiento y de lo que establezca la ley.

¿Cómo sabré si mi referencia fue aprobada?

Una vez que se apruebe su referencia, el especialista o el establecimiento le informarán cuándo será su cita. Si la referencia no se aprueba, recibirá una carta en la que se le indicará el motivo. Si no está de acuerdo, puede presentar una queja o una apelación ante L.A. Care.

¿Cuánto tiempo me llevará conseguir una cita?

El tiempo que deberá esperar para ser atendido dependerá de la disponibilidad del especialista o el establecimiento, de su necesidad de tratamiento y de lo que establezca la ley. Si la fecha o la hora de su cita no le convienen, puede pedirle al especialista o al centro un día o una hora diferentes. Hable con su PCP si cree que lo están haciendo esperar demasiado para la cita.

¿Puedo buscar mi propio especialista o lugar?

La mayoría de las veces, su PCP lo derivará a un especialista a o un centro con los que ya trabaje. Esto facilita la comunicación entre su PCP y el especialista o el centro para que usted obtenga la atención médica que necesita. Si quiere ir a otro centro, hable con su médico antes de que haga la referencia.

¿Qué debo hacer si necesito ayuda?

Es posible que necesite ayuda para conseguir una cita o para hablar con el especialista en su idioma. Tal vez considere que el especialista queda demasiado lejos. Lo primero que debe hacer si necesita ayuda es hablar con su médico.

La discriminación es ilegal

L.A. Care Health Plan cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad ni sexo. L.A. Care Health Plan no excluye a las personas ni las trata diferente debido a su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

L.A. Care Health Plan

- Brinda asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros. Esto incluye:
 - intérpretes del lenguaje de señas calificados
 - información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Brinda servicios idiomáticos gratuitos para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
 - intérpretes calificados
 - información por escrito en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a nuestro **Departamento de Servicios para los Miembros (Member Services Department)** al **1.855.270.2327** (TTY 711).

Si considera que L.A. Care Health Plan no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de alguna otra forma, ya sea por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja por escrito ante el coordinador de derechos civiles de L.A. Care Health Plan. Tiene dos opciones para presentar una queja:



Puede presentar una queja por teléfono al:
Departamento de Servicios para los Miembros: 1.855.270.2327 (TTY 711)



O puede enviar una queja por escrito a:
Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Correo electrónico: **civilrightscoordinator@lacare.org**

Puede presentar una queja en persona, por correo, por teléfono o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el coordinador de derechos civiles está disponible para ayudarlo a través del Departamento de Servicios para los Miembros. También puede presentar una queja sobre derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles (*Office for Civil Rights*) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (*U.S. Department of Health and Human Services*) de forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201.

Si desea recibir copias impresas, llámenos al **1.855.270.2327 (TTY 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.



L.A. Care
Covered Direct