

L.A. Care
HEALTH PLAN®

Manual para Miembros

Lo que debe saber sobre sus beneficios

L.A. Care Health Plan

Documento combinado de Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación

2018



Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede recibir este Manual para Miembros y otros materiales del plan gratis en otros idiomas. Llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Otros formatos

Puede obtener esta información gratis en otros formatos auxiliares, como braille, letra grande en fuente de 18 puntos y audio. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

No debe usar un familiar, amigo o particularmente un menor como intérprete. Para solicitar un intérprete gratuito, servicios culturales y lingüísticos y ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o para pedir este manual en otro idioma, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: 711). La llamada es gratuita. Llame a Servicios para los Miembros al menos diez días hábiles antes de su cita para solicitar servicios culturales y lingüísticos. Llame a Servicios para los Miembros si hay cambios en su cita.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Otros idiomas y formatos

- Free language assistance services are available. You can request interpreting or translation services, information in your language or in another format, or auxiliary aids and services. Call L.A. Care at **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 hours a day, 7 days a week, including holidays. The call is free.
- Los servicios de asistencia de idiomas están disponibles de forma gratuita. Puede solicitar servicios de traducción e interpretación, información en su idioma o en otro formato, o servicios o dispositivos auxiliares. Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita.

• خدمات المساعدة اللغوية متاحة مجاناً. يمكنك طلب خدمات الترجمة الفورية أو الترجمة التحريرية أو معلومات بلغتك أو بتنسيق آخر أو مساعدات وخدمات إضافية. اتصل بـ L.A. Care على الرقم **1-888-839-9909 (TTY 711)** على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، بما في ذلك أيام العطلات. المكالمات مجانية.

- Տրամադրելի են լեզվական օգնության անվճար ծառայություններ: Կարող եք խնդրել բանավոր թարգմանչական կամ թարգմանչական ծառայություններ, Ձեր լեզվով կամ տարբեր ձևաչափով տեղեկություն, կամ օժանդակ օգնություններ և ծառայություններ: Զանգահարեք L.A. Care **1-888-839-9909** համարով (TTY 711), օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր, ներառյալ տոնական օրերը: Այս հեռախոսազանգն անվճար է:
- 提供免費語言協助服務。您可申請口譯或翻譯服務，您使用之語言版本或其他格式的資訊，或輔助援助和服務。請致電 L.A. Care 電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。上述電話均為免費。

• خدمات رایگان امداد زبانی موجود می باشد. می توانید برای خدمات ترجمه شفاهی یا کتبی، اطلاعات به زبان خودتان یا فرمت دیگر، یا امدادها و خدمات اضافی درخواست کنید. با L.A. Care به شماره **1-888-839-9909 (TTY 711)** در 24 ساعت شبانهروز و 7 روز هفته شامل روزهای تعطیل تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

- मुफ्त भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। आप दुभाषिया या अनुवाद सेवाओं, आपकी भाषा या किसी अन्य प्रारूप में जानकारी, या सहायक उपकरणों और सेवाओं के लिए अनुरोध कर सकते हैं। आप L.A. Care को **1-888-839-9909 (TTY 711)** नंबर पर फ़ोन करें, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन, छुट्टियों सहित। कॉल मुफ्त है।
- Muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Koj tuaj yeem thov kom muab cov ntaub ntawv txhais ua lus lossis txhais ua ntawv rau koj lossis muab txhais ua lwm yam lossis muab khoom pab thiab lwm yam kev pab cuam. Hu rau L.A. Care ntawm tus xov tooj **1-888-839-9909 (TTY 711)**, tuaj yeem hu tau txhua txhua 24 teev hauv ib hnub, 7 hnub hauv ib vij thiab suab nrog cov hnub so tib si, tus xov tooj no hu dawb xwb.
- 言語支援サービスを無料でご利用いただけます。通訳・翻訳サービス、日本語や他の形式での情報、補助具・サービスをリクエストすることができます。L.A. Careまでフリーダイヤル **1-888-839-9909 (TTY 711)**にてご連絡ください。祝休日を含め毎日24時間、年中無休で受け付けています。



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909 (TTY: 711)**.

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. L.A. Care cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables y no discrimina (excluye a algunas personas o las trata diferente) por motivos de raza, color, nacionalidad, credo, origen étnico, religión, idioma, edad, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado de salud, discapacidad física o mental, o identificación con cualquier otro tipo de persona o grupo definido en la Sección 422.56 del Código Penal; y L.A. Care proporcionará todos los servicios cubiertos de una manera apropiada desde el punto de vista cultural y lingüístico. L.A. Care:

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

Si necesita estos servicios, llame al Departamento de Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Si cree que L.A. Care no le ha brindado estos servicios o le ha discriminado de algún otro modo por motivos de raza, color, nacionalidad, credo, origen étnico, religión, idioma, edad, estado civil, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado de salud, discapacidad física o mental, o identificación con cualquier otro tipo de persona o grupo definido en la Sección 422.56 del Código Penal, puede presentar una queja a:

Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
(213) 694-1250, ext. 6758
Correo electrónico: civilrightscoordinator@lacare.org

Si tiene una queja, puede llamar a Servicios para los Miembros de L.A. Care: **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Puede presentar una queja en persona, por correo postal o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el coordinador de Derechos Civiles está a su disposición para ayudarle.

También puede presentar una queja en materia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov>, o por correo postal o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios para presentar una queja están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr>.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

¡Bienvenido a L.A. Care!

Gracias por inscribirse en L.A. Care. L.A. Care es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. L.A. Care trabaja con el estado de California para que usted pueda recibir la atención médica que necesita. L.A. Care también trabaja con cuatro (4) planes de salud asociados (L.A. Care también se considera un “plan de salud asociado”) para prestar servicios de atención médica a sus miembros. Cuando un miembro de Medi-Cal se inscribe en L.A. Care, puede optar por recibir servicios a través de cualquiera de los planes de salud asociados que figuran en la siguiente lista, siempre que el plan elegido esté disponible:

- Anthem Blue Cross
- Care1st Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care Health Plan

Manual para Miembros

Este Manual para Miembros le brinda información acerca de su cobertura a través de L.A. Care. Lea atentamente toda la información incluida. Le ayudará a comprender y usar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de L.A. Care. Si tiene necesidades médicas especiales, asegúrese de leer todas las secciones que se apliquen a su caso.

Este Manual para Miembros también se conoce como Documento combinado de Evidencia de cobertura (*Evidence of Coverage*, EOC) y Formulario de divulgación. Es un resumen de las reglas y políticas de L.A. Care y se basa en el contrato entre L.A. Care y el Departamento de Servicios de Salud (DHCS). Si desea conocer con exactitud los términos y las condiciones de cobertura, puede solicitar una copia del contrato completo a través de Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) para solicitar una copia del contrato entre L.A. Care y el DHCS. También puede pedir otra copia del Manual para Miembros sin ningún costo para usted o puede visitar el sitio web de L.A. Care en **lacare.org** para ver el Manual para Miembros. Además, puede solicitar sin ningún costo una copia de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos que no son de propiedad exclusiva de L.A. Care, o puede consultar cómo acceder a esta información en el sitio web de L.A. Care.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Contáctenos

L.A. Care está aquí para ayudarle. Si tiene alguna pregunta, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en **lacare.org**.

Gracias,
L.A. Care
1055 W. 7th Street
10th Floor
Los Ángeles, CA 90017



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.
La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Índice

1. Primeros pasos como miembro	11
Cómo recibir ayuda	11
Qué se necesita para ser miembro	11
Tarjetas de identificación	12
Formas de involucrarse como miembro	12
2. Acerca de su plan de salud	14
Descripción general del plan de salud	14
Cómo funciona su plan	15
Cómo cambiar de plan de salud	16
Continuidad de la atención médica	17
Costos	19
3. Cómo recibir atención médica	21
Cómo recibir servicios de atención médica	21
Dónde recibir atención médica	25
Red de proveedores	26
Proveedor de atención primaria (PCP)	28
4. Beneficios y servicios	34
Lo que cubre su plan de salud	34
Beneficios de Medi-Cal	35
Beneficios de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)	46
Lo que no cubre su plan de salud	47
Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal	49
Coordinación de beneficios	49
5. Derechos y responsabilidades	51
Sus derechos	51
Sus responsabilidades	52
Notificación de Prácticas de Privacidad	53
Notificación sobre las leyes	59
Notificación acerca de Medi-Cal como pagador de último recurso	60
Notificación acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario	60
Notificación de acción	60
6. Cómo informar y resolver problemas	61
Quejas	62
Apelaciones	63
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión con respecto a una apelación	64
Revisiones Médicas Independientes (IMR)	64
Audiencias del Estado	65
Fraude, derroche y abuso	66



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7. Números importantes y términos que debe conocer	68
Números telefónicos importantes	68
Términos que debe conocer	71
8. Consejos para miembros de L.A. Care	80



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.
La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

1. Primeros pasos como miembro

Cómo recibir ayuda

L.A. Care desea que usted esté feliz con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su atención médica, ¡L.A. Care quiere conocer su opinión!

Servicios para los Miembros

Servicios para los Miembros de L.A. Care está aquí para ayudarle. L.A. Care puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos.
- Ayudarle a elegir un proveedor de atención primaria (*primary care provider*, PCP).
- Decirle dónde recibir la atención médica que necesite.
- Ofrecerle servicios de interpretación si no habla inglés.
- Ofrecerle información en otros idiomas y formatos.
- Ofrecerle una nueva tarjeta de identificación de reemplazo.
- Ayudarle a cambiar de L.A. Care a otro plan de salud.
- Responder preguntas sobre una factura de un proveedor.
- Responder preguntas sobre problemas que no pueda resolver.

Si necesita ayuda, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711). L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en lacare.org.

Qué se necesita para ser miembro

Usted puede ser miembro de L.A. Care porque reúne los requisitos para la cobertura de Medi-Cal y vive en el condado de Los Ángeles. Si tiene alguna pregunta sobre su cobertura de Medi-Cal o sobre cuándo debe renovarla, llame a su asistente social de Medi-Cal. También puede llamar al Departamento de Servicios Sociales Públicos de Los Ángeles al **1-866-613-3777**. También es posible que reúna los requisitos para recibir la cobertura de Medi-Cal a través del Seguro Social. Si tiene preguntas sobre el Seguro Social o el Ingreso Social Suplementario, llame a la Administración del Seguro Social al **1-800-772-1213**. Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Medi-Cal de transición también se conoce como “Medi-Cal para trabajadores”. Es posible que pueda recibir Medi-Cal de transición si deja de recibir servicios de Medi-Cal por una de las siguientes razones:

- comienza a ganar más dinero;
 - su familia comienza a recibir más dinero por la pensión alimenticia para los hijos o el cónyuge.
-



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

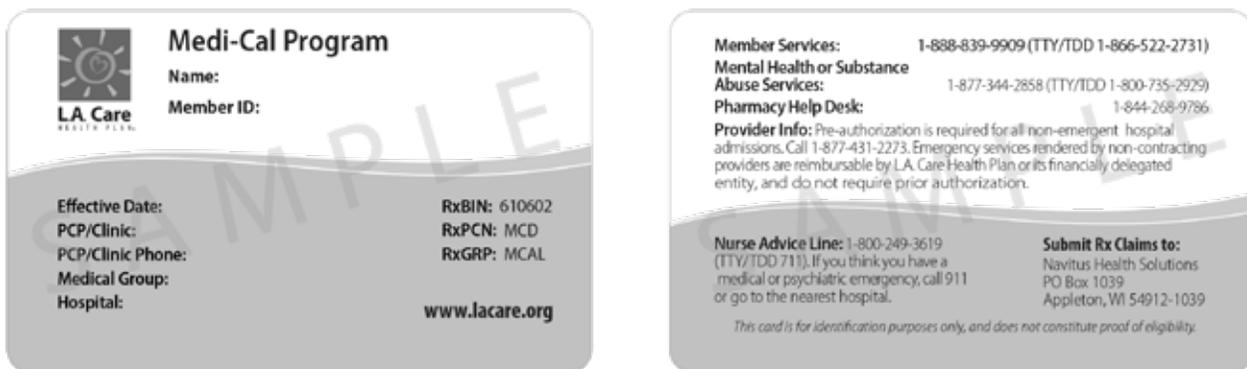
O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

1 | Primeros pasos como miembro

Puede realizar preguntas acerca de los requisitos para recibir la cobertura de Medi-Cal en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado. Busque su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. O llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077).

Tarjetas de identificación

Como miembro de L.A. Care, recibirá una tarjeta de identificación de L.A. Care. Deberá presentar su tarjeta de identificación de L.A. Care y su tarjeta de identificación de beneficios (*Benefits Identification Card, BIC*) de Medi-Cal al recibir servicios de atención médica o medicamentos recetados. Debe llevar con usted todas las tarjetas médicas en todo momento. Aquí le presentamos un modelo de la tarjeta de identificación de L.A. Care para mostrarle cómo será la suya:



Si no recibe su tarjeta de identificación de L.A. Care unas pocas semanas después de inscribirse, o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame a Servicios para los Miembros de inmediato. L.A. Care le enviará una tarjeta nueva. Llame al 1-888-839-9909 (TTY: 711).

Formas de involucrarse como miembro

L.A. Care quiere conocer su opinión. Todos los años, L.A. Care lleva a cabo reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y cómo se puede mejorar. Se invita a los miembros a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité Público de Asesoría de L.A. Care

L.A. Care tiene un grupo llamado Comité Público de Asesoría de L.A. Care. Este grupo está integrado por empleados de L.A. Care y miembros como usted. El grupo analiza cómo mejorar las políticas de L.A. Care y es responsable de:

- Discutir temas que tienen que ver con los miembros y el plan de salud.

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-888-839-9909 (TTY: 711).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad (RCAC) de L.A. Care

Hay once Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad (*Regional Community Advisory Committee*, RCAC) de L.A. Care en el condado de Los Ángeles (el término RCAC se pronuncia "Raca"). El propósito de los RCAC es permitir que los miembros den su opinión a la Mesa Directiva de L.A. Care sobre cuestiones que podrían afectar las políticas, los procedimientos, los programas y las prácticas.

Los miembros de los RCAC:

- Hablan sobre las cuestiones relacionadas con la salud y los servicios de atención médica que afectan a los miembros de L.A. Care.
- Aconsejan a la Mesa Directiva de L.A. Care.
- Educan a la comunidad y la habilitan para hacer frente a los problemas de atención médica.

Los RCAC se reúnen cada dos meses. Están integrados por miembros de L.A. Care, organizaciones comunitarias que trabajan con miembros de L.A. Care y proveedores de atención médica. Si desea más información sobre los RCAC, llame al Departamento de Colaboración y Extensión Comunitaria de L.A. Care a la línea gratuita **1-888-LA-CARE2 (1-888-522-2732)**.

Reuniones de la Mesa Directiva

La Mesa Directiva decide las políticas de L.A. Care. Cualquiera puede asistir a estas reuniones. La Mesa Directiva se reúne el primer jueves de cada mes, a partir de las 2:00 p. m. Para obtener más información, llame a L.A. Care al **1-213-694-1250**.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

L.A. Care es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en el condado de Los Ángeles.

L.A. Care trabaja con el estado de California para que usted pueda recibir la atención médica que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes de Servicios para los Miembros de L.A. Care para obtener más información acerca del plan de salud y cómo lograr que se adapte a sus necesidades. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Cuándo comienza y termina su cobertura

Al inscribirse en L.A. Care, debería recibir una tarjeta de identificación para miembro de L.A. Care dentro de las dos semanas posteriores a su inscripción. Le pedimos que presente esta tarjeta cada vez que vaya a recibir un servicio a través de L.A. Care.

La fecha de entrada en vigor de su cobertura es el primer día del mes siguiente a la finalización de su inscripción en un plan de salud. Revise la fecha de entrada en vigor de su cobertura en la tarjeta de identificación para miembro de L.A. Care que recibió por correo.

Puede solicitar poner fin a su cobertura de L.A. Care y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para recibir ayuda para elegir un plan nuevo, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede solicitar poner fin a su cobertura de Medi-Cal.

A veces L.A. Care no puede seguir brindándole servicios. L.A. Care debe poner a fin a su cobertura si:

- Usted se muda fuera del condado o está en prisión.
- Usted ya no tiene Medi-Cal.
- Usted reúne los requisitos para determinados programas de exención.
- Usted necesita un trasplante de órganos importante (sin incluir los riñones).
- Usted tiene otra cobertura de salud pública o privada.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Si usted es miembro voluntario u obligatorio, también le pueden cancelar la membresía en L.A. Care, aunque usted no lo quiera, en los siguientes casos:

- Si usted participa en un fraude relacionado con los servicios, beneficios o establecimientos del plan.
- L.A. Care no puede, por una buena causa, brindarle servicios de atención médica. L.A. Care hará todo lo que esté a su alcance para brindarle los servicios necesarios. Si muestra una conducta amenazante hacia otros miembros, proveedores, empleados de los proveedores o hacia el personal de L.A. Care, es posible que L.A. Care recomiende la cancelación de su membresía. Las conductas amenazantes incluyen:
 - Realizar una amenaza de violencia creíble, considerada como una afirmación o una conducta voluntaria e intencional que haría que una persona razonable sienta temor por su seguridad o la de otras personas.
 - Violencia ilegal.
 - Acoso, también llamado “hostigamiento”, que consiste en la persecución intencional, maliciosa y reiterada de los proveedores, los empleados de los proveedores o el personal de L.A. Care.
 - Llamadas telefónicas, cartas u otras formas de comunicación escrita o electrónica amenazantes, dirigidas a los proveedores, los empleados de los proveedores o el personal de L.A. Care.
 - Tenencia no autorizada o uso inapropiado de armas de fuego, armamento o cualquier otro dispositivo peligroso en las instalaciones de un proveedor o de L.A. Care.
 - Destrucción intencional o amenaza de destrucción de los bienes adquiridos, operados o controlados por los proveedores, los planes de salud o L.A. Care.

Si es un indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica en establecimientos de servicios de salud para indígenas. También puede conservar su membresía en L.A. Care o cancelarla mientras recibe servicios de atención médica de estos establecimientos. Los indígenas estadounidenses tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o pueden dejar sus planes de salud y regresar al programa Medi-Cal regular (de pago por servicio) en cualquier momento y por cualquier motivo. Para obtener más información, llame a Servicios de Salud para Indígenas al **1-916-930-3927** o visite el sitio web en **www.ihg.gov**.

Cómo funciona su plan

L.A. Care es un plan de salud que tiene contrato con el DHCS. L.A. Care es un plan de salud de atención médica administrada. Los planes de atención médica administrada permiten hacer un uso eficiente en cuanto a los costos de los recursos de atención médica, con lo cual se mejora el acceso a la atención médica y se garantiza la calidad de la atención médica. L.A. Care trabaja con médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención médica dentro del área de servicio de L.A. Care para ofrecerle una atención médica de calidad a usted, el miembro.

Un representante de Servicios para los Miembros de L.A. Care le explicará cómo funciona L.A. Care, cómo obtener la atención médica que necesite, cómo programar citas con los proveedores y cómo averiguar si reúne los requisitos para recibir servicios de transporte.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

2 | Acerca de su plan de salud

Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También puede encontrar información sobre los servicios para los miembros en línea en lacare.org.

Cómo cambiar de plan de salud

Puede cancelar su membresía en L.A. Care e inscribirse en otro plan de salud en cualquier momento. Llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**) para elegir un plan nuevo. Puede llamar de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes, o visitar <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

El procesamiento de su solicitud de cancelación de la membresía en L.A. Care demora hasta 45 días. Para averiguar cuándo Opciones de Atención Médica ha aprobado su solicitud, llame al **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

Si desea cancelar su membresía en L.A. Care más rápido, puede solicitarle a Opciones de Atención Médica una cancelación acelerada (rápida). Si el motivo de su solicitud cumple con las reglas para la cancelación acelerada, recibirá una carta para informarle que se ha cancelado su membresía.

Entre los beneficiarios que pueden solicitar la cancelación acelerada se incluyen, a modo de ejemplo, niños que reciban servicios del Programa de Cuidado de Crianza Temporal o del Programa de Asistencia en Adopción; miembros con necesidades de atención médica especiales, por ejemplo, trasplantes de órganos importantes; y miembros que ya estén inscritos en otro plan de atención médica administrada de Medi-Cal, de Medicare o comercial.

Usted puede solicitar la cancelación de la membresía en L.A. Care en persona en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado. Busque su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. O llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**).

Estudiantes universitarios que se mudan a un condado nuevo

Si se muda a otro condado dentro de California para ir a la universidad, L.A. Care cubrirá los servicios de emergencia en el condado nuevo. Los servicios de emergencia están disponibles para todas las personas inscritas en Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado de residencia.

Si está inscrito en Medi-Cal e irá a la universidad en otro condado, no necesita solicitar la cobertura de Medi-Cal en ese condado. No es necesario que presente una nueva solicitud de Medi-Cal, siempre que todavía tenga menos de 21 años, esté fuera de su hogar solo temporalmente y todavía figure como dependiente en la declaración de impuestos de su grupo familiar.

Cuando se mude temporalmente fuera de su hogar para ir a la universidad, tiene dos opciones. Puede hacer lo siguiente:



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

- Notificar a la oficina local de servicios sociales de su condado que se mudará temporalmente para ir a la universidad y proporcionar su dirección en el condado nuevo. El condado actualizará los registros del caso con la nueva dirección y el código del condado en la base de datos del estado. Si L.A. Care no opera en el condado nuevo, tendrá que cambiar de plan de salud por una opción disponible en ese condado. Si tiene preguntas adicionales y para evitar una demora en la inscripción en el plan de salud nuevo, debe llamar a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**) para recibir asistencia con la inscripción.

O

- Elegir no cambiar su plan de salud al mudarse temporalmente para ir a la universidad en otro condado. Solo podrá acceder a los servicios de salas de emergencias en el condado nuevo. Para la atención médica de rutina o preventiva, deberá usar la red regular de proveedores de L.A. Care ubicada en el condado de residencia de la familia. Se aplica una excepción a esta regla si L.A. Care opera en su nuevo condado de residencia, como se describió anteriormente.

Continuidad de la atención médica

Si actualmente se atiende con proveedores que no forman parte de la red de L.A. Care, en determinados casos quizás pueda seguir atendiendo con ellos durante un período de hasta 12 meses. Si sus proveedores no se incorporan a la red de L.A. Care antes de finalizado el período de 12 meses, deberá cambiar por proveedores que formen parte de la red de L.A. Care. Podrá seguir atendiendo con sus proveedores cuando:

- L.A. Care determine que usted tiene una relación preexistente con su proveedor fuera de la red. Una relación preexistente significa que usted se ha atendido con el PCP o especialista fuera de la red al menos una vez durante los 12 meses anteriores a la fecha de su inscripción inicial en L.A. Care para una visita que no fue de emergencia.
- Su proveedor fuera de la red esté dispuesto a aceptar las tarifas contractuales de L.A. Care o las tarifas de Medi-Cal de pago por servicio (las que resulten más altas).
- Su proveedor fuera de la red cumpla con los estándares profesionales aplicables de L.A. Care y no tenga ningún asunto relacionado con la calidad de la atención médica que lo descalifique.
- Su proveedor fuera de la red sea un proveedor aprobado del Plan del estado de California.
- El proveedor le suministre a L.A. Care la información relevante acerca del tratamiento.

Los miembros, sus representantes autorizados o los proveedores pueden solicitar directamente la continuidad de la atención médica a L.A. Care por escrito o por teléfono.

Un miembro puede cambiar en cualquier momento un proveedor por otro proveedor que sea miembro de la red L.A. Care.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Proveedores que dejan de trabajar con L.A. Care

Si su proveedor deja de trabajar con L.A. Care, es posible que usted pueda seguir recibiendo los servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención médica. L.A. Care brinda servicios de continuidad de la atención médica para lo siguiente:

- **Condiciones agudas:** Condiciones médicas que involucran la aparición repentina de síntomas debido a una enfermedad, lesión u otro problema médico, que requieren atención médica inmediata y que tienen una duración limitada. La continuidad de la atención médica (*Continuity of Care, COC*) se proporciona mientras dure la condición aguda.
- **Condiciones crónicas:** Condiciones médicas, que generalmente avanzan lentamente y duran mucho, y que no son condiciones crónicas graves, que requieren atención médica continua. La COC se proporciona mientras dure la condición crónica, pero no deberá superar los 90 días a partir de la fecha de rescisión del contrato.
- **Condiciones crónicas graves:** Condiciones médicas debidas a una enfermedad, padecimiento u otro problema o trastorno médico, que son de naturaleza grave y persisten sin curarse por completo o empeoran después de un período prolongado, o que requieren un tratamiento continuo para mantener la remisión o prevenir el deterioro. La COC se proporciona mientras dure la condición crónica, pero no deberá superar los 12 meses a partir de la fecha de rescisión del contrato o 12 meses a partir de la fecha de entrada en vigor de la cobertura.
- **Embarazo:** La COC se proporciona durante los tres trimestres de embarazo (es decir, mientras dure el embarazo) y durante el período inmediatamente posterior al parto.
- **Enfermedad terminal:** Condición médica de una persona según lo certificado por un médico, que tiene como resultado un pronóstico de vida de un año o menos, si la enfermedad sigue su curso natural. La continuidad de los servicios cubiertos se proporcionará mientras dure la enfermedad terminal.
- **Atención médica de un recién nacido:** Desde el nacimiento hasta los 36 meses, se proporcionará COC, pero sin superar los 12 meses a partir de la fecha de rescisión del contrato.
- **Realización de una cirugía u otro procedimiento:** Siempre que el plan lo autorice como parte de un tratamiento documentado y que el proveedor haya recomendado y documentado que se realice dentro de los 180 días consecutivos posteriores a la fecha de rescisión del contrato.
- **Condición de salud mental aguda:** Condición de salud mental que involucra la aparición repentina de síntomas, que requiere atención de la salud mental inmediata y que tiene una duración limitada. Período de transición de 90 días o durante el período agudo de la enfermedad, lo que resulte menor, para continuar el tratamiento con el especialista en salud mental que no participe en la red del plan.
- **Condición de salud mental crónica grave:** Condición de salud mental de naturaleza grave y que requiere tratamiento continuo para mantener la remisión o prevenir el deterioro. Período de transición de 90 días o durante el período agudo de la enfermedad, lo que resulte menor, para continuar el tratamiento con el especialista en salud mental que no participe en la red del plan.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

L.A. Care **no** proporciona servicios de continuidad de la atención médica cuando:

- El proveedor no está dispuesto a seguir tratando al miembro o a aceptar las condiciones de pago u otros términos de L.A. Care.
- El miembro es asignado a un grupo de proveedores, y no a un proveedor individual, y tiene acceso continuo a los proveedores del grupo contratado.
- L.A. Care suspendió un contrato en función de una acción de revisión profesional, según lo definido en la Ley de Mejora de la Calidad de la Atención Médica de 1986 (con sus modificaciones), Título 42 del Código de los Estados Unidos, Sección 11101 y siguientes, o por una causa o razón disciplinaria médica según lo definido en el Código Comercial y Profesional de California, Sección 805, o por fraude u otra actividad delictiva.
- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal.
- La solicitud de continuidad de la atención médica corresponde a equipos médicos duraderos, transporte, otros servicios auxiliares o servicios excluidos.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención médica y los requisitos para la elegibilidad, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Costos

Costos para los miembros

L.A. Care brinda servicios a las personas que reúnen los requisitos para la cobertura de Medi-Cal. Los miembros de L.A. Care **no** tienen que pagar por los servicios cubiertos. No tendrá primas ni deducibles. Para ver una lista de los servicios cubiertos, consulte la sección “Beneficios y servicios”.

Quizás tenga que pagar una parte del costo cada mes. Su parte del costo dependerá de sus ingresos y recursos. Cada mes, pagará sus propias facturas médicas hasta que la cantidad pagada por usted sea equivalente a su parte del costo. Luego, L.A. Care cubrirá su atención médica de ese mes. L.A. Care no le cubrirá hasta que usted haya pagado toda su parte del costo correspondiente a ese mes.

Cómo se le paga a un proveedor

L.A. Care les paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos mediante capitación
 - L.A. Care les paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero cada mes por cada miembro de L.A. Care. A esto se lo denomina pago mediante capitación. L.A. Care y los proveedores trabajan en forma conjunta para decidir el monto del pago.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

2 | Acerca de su plan de salud

- Pagos mediante pago por servicio
 - Algunos proveedores brindan atención médica a los miembros de L.A. Care y luego le envían a L.A. Care una factura por los servicios proporcionados. A esto se lo denomina pago mediante pago por servicio. L.A. Care y los proveedores trabajan en forma conjunta para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo les paga L.A. Care a los proveedores, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Programas de incentivos para los proveedores:

L.A. Care tiene programas de incentivos para los proveedores, con el fin de mejorar su atención médica y su experiencia con los proveedores de L.A. Care. Estos programas ayudan a mejorar lo siguiente:

- La calidad de la atención médica
- El acceso y la disponibilidad de la atención médica y los servicios
- El tratamiento proporcionado
- La satisfacción de los miembros

Para obtener más información acerca de estos programas, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care.

Cómo solicitarle a L.A. Care que pague una factura

Si recibe una factura por un servicio cubierto, llame a servicios para los miembros de inmediato al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Si paga por un servicio que cree que L.A. Care debería cubrir, puede presentar un reclamo. Use un formulario de reclamo e infórmele a L.A. Care por escrito por qué tuvo que pagar. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711) para solicitar un formulario de reclamo. L.A. Care revisará su reclamo para ver si usted puede recuperar el dinero.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3. Cómo recibir atención médica

Cómo recibir servicios de atención médica

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER QUIÉNES O QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES LE PUEDEN BRINDAR ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica a partir de la fecha de entrada en vigor de su cobertura. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de L.A. Care y la tarjeta BIC de Medi-Cal. Nunca permita que otra persona utilice su tarjeta de identificación de L.A. Care ni su tarjeta BIC.

Los miembros nuevos deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de L.A. Care. La red de L.A. Care es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con L.A. Care. Debe elegir un PCP dentro de un período de 30 días a partir del momento en que comience a ser miembro de L.A. Care. Si no elige un PCP, L.A. Care lo hará por usted.

Puede elegir el mismo PCP o diferentes PCP para todos los miembros de la familia que tengan L.A. Care.

Si tiene un médico que desea conservar o desea buscar un PCP nuevo, puede consultar el Directorio de proveedores, que tiene una lista de todos los PCP de la red de L.A. Care. El Directorio de proveedores también tiene otra información para ayudarle a elegir. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de L.A. Care en lacare.org.

Si no puede obtener la atención médica que necesita a través de un proveedor participante de la red de L.A. Care, su PCP debe solicitarle la aprobación a L.A. Care para enviarle a un proveedor fuera de la red.

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

Evaluación de salud inicial (IHA)

L.A. Care recomienda que usted vea a su nuevo PCP en los primeros 90 días como miembro nuevo de L.A. Care para realizar una evaluación de salud inicial (*initial health assessment*, IHA). El objetivo de la IHA es ayudarle a su PCP a conocer su historial de atención médica y sus necesidades. Es posible que su PCP le haga algunas preguntas sobre sus antecedentes médicos o que le pida que complete un cuestionario.

El PCP también le informará acerca de las clases y la asesoría sobre educación de la salud que podrían ayudarle.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

3 | Cómo recibir atención médica

Cuando llame para programar su IHA, infórmele a la persona que atienda el teléfono que usted es miembro de L.A. Care. Dele su número de identificación de L.A. Care.

Lleve su tarjeta BIC y la tarjeta de identificación de L.A. Care a su cita. También es una buena idea llevar a su visita una lista de sus medicamentos y preguntas. Esté listo para hablar con su PCP acerca de sus necesidades e inquietudes relacionadas con su atención médica.

No deje de llamara al consultorio de su PCP si llegará tarde o no podrá ir a su cita.

Atención médica de rutina

La atención médica de rutina es la atención médica regular. Incluye la atención médica preventiva, también llamada atención médica de bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y a evitar enfermarse. La atención médica preventiva incluye chequeos regulares y educación y asesoría sobre la salud. Además de la atención médica preventiva, la atención médica de rutina también incluye la atención médica cuando el paciente está enfermo. L.A. Care cubre la atención médica de rutina recibida a través de su PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

- Le brindará toda la atención médica de rutina, como chequeos regulares, vacunas, tratamientos, recetas y asesoramiento médico.
- Mantendrá sus expedientes médicos.
- Le referirá (enviará) a especialistas de ser necesario.
- Le indicará radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita.

Cuando necesite atención médica de rutina, deberá llamar a su PCP para coordinar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica, a menos que se trate de una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información acerca de la atención médica y de los servicios cubiertos por su plan y sobre aquellos que no están cubiertos, lea el Capítulo 4 de este manual.

Atención médica de urgencia

La atención médica de urgencia es la atención médica que usted necesita recibir en el término de 24 horas, pero que **no** constituye una emergencia ni pone en peligro la vida. Podría necesitarse en caso de resfrío o dolor de garganta, fiebre, dolor de oído o esguince muscular.

Para recibir atención médica de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También puede llamar a la Línea de Enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: **711**) o chatear con un enfermero en línea de forma gratuita. Visite **lacare.org** e inicie sesión en la sección para miembros para acceder a la función para chatear con un enfermero.

Si necesita atención médica de urgencia fuera del área, vaya al establecimiento de atención médica de urgencia más cercano. No necesita preaprobación (autorización previa).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Si la atención médica de urgencia que necesita está relacionada con un problema de salud mental, comuníquese con el número de teléfono gratuito para planes de salud mental del condado, que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para buscar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite <http://dmh.lacounty.gov/wps/portal/dmh>.

Atención médica de emergencia

Para recibir atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias (*emergency room*, ER) más cercana. Para recibir este tipo de atención, **no** necesitará preaprobación (autorización previa).

La atención médica de emergencia es para condiciones médicas de emergencia. Es para una enfermedad o lesión que una persona leiga razonable (no un profesional de la salud) con un conocimiento promedio de la salud y la medicina podría prever que, si no recibe atención médica de inmediato, su salud (o la salud de su bebé por nacer) podría estar en peligro, o una función, un órgano o una parte del cuerpo podrían verse gravemente dañados. Por ejemplo:

- Trabajo de parto activo
- Fractura
- Dolor intenso, especialmente en el pecho
- Quemadura grave
- Sobredosis
- Desmayo
- Hemorragia abundante
- Condición psiquiátrica de emergencia

No vaya a la sala de emergencias para atención médica de rutina. Debe recibir la atención médica de rutina a través de su PCP, que es el que mejor le conoce. Si no está seguro de si se trata de una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Si necesita atención médica de emergencia lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias más cercana, aunque la sala no forme parte de la red de L.A. Care. Si va a una sala de emergencias, dígales que llamen a L.A. Care. Usted o el hospital en el que sea admitido deben llamar a L.A. Care dentro de un plazo de 24 horas después de que haya recibido atención médica de emergencia.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita consultar primero a su PCP ni a L.A. Care antes de ir a la sala de emergencias.

Si necesita atención médica en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención médica postestabilización), el hospital llamará a L.A. Care.

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



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Atención médica confidencial

Servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor

Puede atenderse con un médico sin el consentimiento de sus padres o su tutor para recibir los siguientes tipos de atención médica:

- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios (solo menores de 12 años o más) para:
 - Abuso sexual o físico
 - Cuando usted pueda lastimarse o lastimar a otras personas
- Embarazo
- Planificación familiar (excepto la esterilización)
- Agresión sexual, incluida la violación
- Pruebas de VIH/SIDA (solo menores de 12 años o más)
- Infecciones de transmisión sexual (solo menores de 12 años o más)
- Abuso de alcohol y drogas (solo menores de 12 años o más)

No es necesario que el médico o la clínica que proporcione estos servicios que pueden prestarse con el consentimiento de un menor forme parte de la red de L.A. Care, y usted no necesita una referencia de su PCP para recibir estos servicios. Para recibir ayuda para buscar un médico o una clínica que brinde estos servicios, puede llamar al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También puede llamar a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Los menores pueden hablar en privado con un representante acerca de sus inquietudes relacionadas con la salud si llaman a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Servicios confidenciales para adultos

Como adulto, quizás no desee recurrir a su PCP para recibir atención médica confidencial o privada. De ser así, puede elegir cualquier médico o clínica para recibir los siguientes tipos de atención médica:

- Planificación familiar
- Pruebas de VIH/SIDA
- Infecciones de transmisión sexual

No es necesario que el médico o la clínica forme parte de la red de L.A. Care. Tampoco es necesario que su PCP le refiera para estos tipos de servicios. Para recibir ayuda para buscar un médico o una clínica que brinde estos servicios, puede llamar al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También puede llamar a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: **711**).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Directivas anticipadas

Una directiva médica anticipada es un formulario legal en el que usted puede detallar qué atención médica desea recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Puede detallar qué atención médica **no** desea recibir. Puede designar a alguien, como a su cónyuge, para que tome decisiones con respecto a su atención médica si usted no pudiera hacerlo.

Puede conseguir un formulario de directivas anticipadas en tiendas de medicamentos, hospitales, estudios jurídicos y consultorios médicos. Quizás tenga que pagar por el formulario. También puede encontrar y descargar un formulario gratis en línea. Puede pedirle a su familia, a su PCP o a una persona de confianza que le ayude a completar el formulario.

Tiene derecho a que su directiva anticipada se incluya en sus expedientes médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Tiene derecho a recibir información acerca de los cambios en las leyes relacionadas con las directivas anticipadas. L.A. Care le informará los cambios en la legislación estatal en un plazo de 90 días después del cambio.

Dónde recibir atención médica

Usted recibirá la mayor parte de su atención médica a través de su PCP. Su PCP le brindará toda su atención médica preventiva (de bienestar) de rutina. También se atenderá con su PCP para recibir atención médica cuando esté enfermo. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica. Su PCP le referirá (enviará) a especialistas si los necesita.

Para recibir ayuda con sus preguntas médicas, también puede llamar a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: 711).

Si necesita atención médica de urgencia, llame a su PCP. La atención médica de urgencia es la atención médica que usted necesita pronto, pero que no constituye una emergencia. Incluye la atención médica para cosas tales como un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído o esguince muscular.

Para emergencias, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Algunos hospitales y otros proveedores no ofrecen uno o más de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos por el contrato de su plan y que usted o un familiar podrían necesitar: planificación familiar; servicios de anticoncepción, incluidos anticonceptivos de emergencia; esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto; tratamientos para la infertilidad o aborto. Le recomendamos que obtenga más información antes de inscribirse. Llame al médico, grupo médico, asociación de consultorios independientes o clínica que tenga pensado elegir, o a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: 711), para asegurarse de poder obtener los servicios de atención médica que necesite.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de L.A. Care detalla los proveedores que participan en la red L.A. Care. La red es el grupo de proveedores que trabajan con L.A. Care.

El Directorio de proveedores de L.A. Care detalla los hospitales, farmacias, PCP, especialistas, enfermeras con práctica médica, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de Salud Calificados Federalmente (*Federally Qualified Health Center*, FQHC) y clínicas de salud rurales (*Rural Health Clinic*, RHC).

El Directorio de proveedores incluye nombres, direcciones de proveedores, números de teléfono, horarios de atención e idiomas hablados. También dice si el proveedor está tomando pacientes nuevos y detalla el nivel de accesibilidad física a las instalaciones.

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en [lacare.org](https://www.lacare.org).

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con L.A. Care. Usted recibirá sus servicios cubiertos a través de la red de L.A. Care.

Si su proveedor de la red, como un PCP, un hospital u otro proveedor, tiene una objeción moral para proporcionarle un servicio cubierto, como la planificación familiar o un aborto, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711). Consulte el Capítulo 4 para obtener más información acerca de las objeciones morales.

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brindará los servicios que necesite. L.A. Care también puede ayudarle a buscar un proveedor.

Dentro de la red

Usted usará proveedores dentro de la red de L.A. Care para sus necesidades de atención médica. Recibirá atención médica preventiva y de rutina a través de su PCP. También usará especialistas, hospitales y otros proveedores dentro de la red de L.A. Care.

Para obtener un Directorio de proveedores con los proveedores de la red, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en [lacare.org](https://www.lacare.org).

Para recibir atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Excepto por la atención médica de emergencia, quizás tenga que pagar por la atención médica de proveedores que no formen parte de la red.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en [lacare.org](https://www.lacare.org).

Fuera de la red

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen contrato para trabajar con L.A. Care. Excepto por la atención médica de emergencia o de urgencia, quizás tenga que pagar por la atención médica de proveedores que no formen parte de la red.

Si necesita servicios de atención médica cubiertos, quizás pueda recibirlos fuera de la red sin ningún costo para usted, siempre que sean médicamente necesarios, que no estén disponibles en la red y que usted obtenga la aprobación previa.

Si paga por un servicio que cree que L.A. Care debería cubrir, puede presentar un reclamo. Use un formulario de reclamo e infórmele a L.A. Care por escrito por qué tuvo que pagar. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) para solicitar un formulario de reclamo. L.A. Care revisará su reclamo para ver si usted puede recuperar el dinero.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Si está fuera del área de servicio de L.A. Care y necesita atención médica que **no** es de emergencia ni de urgencia, llame a su PCP de inmediato. También puede llamar al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Para recibir atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. L.A. Care cubre la atención médica de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieren hospitalización, L.A. Care cubrirá su atención médica. Si viaja internacionalmente fuera de Canadá o México y necesita atención médica de emergencia, L.A. Care no cubrirá su atención médica en la mayoría de los casos.

Si tiene alguna pregunta acerca de la atención médica fuera de la red o fuera del área, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Si el consultorio está cerrado o desea recibir la ayuda de un representante, llame a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: **711**).

Modelo de delegación de los planes de atención médica administrada

L.A. Care trabaja con una gran cantidad de médicos, especialistas, farmacias, hospitales y otros proveedores de atención médica. Algunos de estos proveedores trabajan dentro de un grupo llamado “red” o “grupo médico”.

Al elegir su proveedor de atención primaria (PCP), también elegirá una red. Esto significa que su PCP le referirá a especialistas y servicios que estén conectados con su grupo médico. Si usted ya se atiende con un especialista o desea usar un hospital específico, hable con su PCP o llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Servicios para los Miembros le ayudará a atenderse con ese proveedor si usted es elegible para la continuidad de la atención médica. Para obtener más información acerca de la continuidad de la atención médica, consulte la sección “Continuidad de la atención médica” de este manual.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Médicos

Usted elegirá un PCP del Directorio de proveedores de L.A. Care. Su PCP debe ser un proveedor participante. Esto significa que el proveedor pertenece a la red de L.A. Care. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de L.A. Care, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

También debe llamar a L.A. Care si quiere confirmar que el PCP que usted desea esté tomando pacientes nuevos. Si se estaba atendiendo con un médico antes de ser miembro de L.A. Care, quizás pueda seguir atendiéndose con ese médico durante un período limitado. A esto se lo denomina continuidad de la atención médica. Puede leer más acerca de la continuidad de la atención médica en este manual. Para obtener más información, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Si necesita un especialista, su PCP le dará una referencia para que se atienda con un especialista de la red de L.A. Care. Recuerde que si no elige un PCP, L.A. Care lo hará por usted. Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, de modo que es mejor si usted lo elige.

Si desea cambiar de PCP, debe elegir un PCP del Directorio de proveedores de L.A. Care. Asegúrese de que el PCP esté tomando pacientes nuevos. Para cambiar de PCP, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Hospitales

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

Si no se trata de una emergencia y necesita atención médica hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital irá. Deberá ir a un hospital dentro de la red. Los hospitales de la red de L.A. Care figuran en el Directorio de proveedores. L.A. Care cubre, a modo de ejemplo, la siguiente atención médica hospitalaria:

- Servicios para pacientes hospitalizados
- Cuidados intensivos
- Servicios ambulatorios
- Servicios quirúrgicos (cirugía bariátrica, reconstructiva, etc.)

Proveedor de atención primaria (PCP)

Debe elegir un PCP dentro de los 30 días posteriores a la inscripción en L.A. Care. Según su edad y sexo, puede elegir un médico general, un obstetra/ginecólogo, un médico de familia, un médico internista o un pediatra como su médico de atención primaria. Una enfermera con práctica médica (*nurse practitioner*, NP), un asistente médico (*physician assistant*, PA) o una enfermera partera certificada también puede actuar como su proveedor de atención primaria. Si elige una NP, un PA o una enfermera partera certificada, quizás le asignen un médico para que supervise su atención médica.

También puede elegir un centro de salud calificado federalmente (FQHC) o una clínica de salud rural (RHC) como su PCP. Estos centros de salud se encuentran en áreas que no tienen muchos servicios de atención médica.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Según el tipo de proveedor, quizás pueda elegir un PCP para todos los integrantes de su familia que sean miembros de L.A. Care. Si no elige un PCP dentro de un plazo de 30 días, L.A. Care le asignará uno. Si le asignan un PCP y desea cambiarlo, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). El cambio se aplicará el primer día del mes siguiente.

Su PCP hará lo siguiente:

- Se pondrá al tanto de sus antecedentes médicos y de sus necesidades.
- Mantendrá sus expedientes médicos.
- Le brindará la atención médica preventiva y de rutina que necesite.
- Le referirá (enviará) a un especialista si necesita uno.
- Coordinará la atención médica hospitalaria si la necesita.

Puede consultar el Directorio de proveedores para buscar un PCP dentro de la red de L.A. Care. El Directorio de proveedores tiene una lista de los FQHC y las RHC que trabajan con L.A. Care.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de L.A. Care en línea en **lacare.org**. También puede llamar al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También puede llamar para averiguar si el PCP que usted desea está tomando pacientes nuevos.

Selección de médicos y proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, de modo que es mejor si usted elige su PCP.

Es mejor conservar el mismo PCP, para que pueda familiarizarse con sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiar por un PCP nuevo, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que forme parte de la red de proveedores de L.A. Care y esté tomando pacientes nuevos. El nuevo profesional elegido pasará a ser su PCP el primer día del mes siguiente después de que usted realice el cambio. Para cambiar de PCP, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Es posible que L.A. Care le pida que cambie de PCP si el PCP no está tomando pacientes nuevos, se ha retirado de la red de L.A. Care o no brinda atención médica a pacientes de su edad. También es posible que L.A. Care o su PCP le pidan que cambie de PCP si usted no logra llevarse bien o ponerse de acuerdo con su PCP, o si falta a las citas médicas o llega tarde. Si L.A. Care necesita cambiar su PCP, se lo informará por escrito.

Si cambia de PCP, recibirá por correo una nueva tarjeta de identificación para miembro de L.A. Care que tendrá el nombre de su PCP nuevo. Llame a servicios para los miembros si tiene alguna pregunta acerca de cómo obtener su nueva tarjeta de identificación.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Citas y visitas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP.
- Tenga a mano su número de identificación de L.A. Care al llamar.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su tarjeta BIC y la tarjeta de identificación de L.A. Care a su cita.
- Llegue puntualmente a su cita.
- Llame de inmediato si no podrá asistir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga listas sus preguntas y la información acerca de sus medicamentos por si las necesita.

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

Pago

Usted **no** tiene que pagar por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Quizás reciba una Explicación de beneficios (*Explanation of Benefits*, EOB) o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Infórmele a L.A. Care el monto cobrado, la fecha de servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagarle a un proveedor por cualquier monto adeudado por L.A. Care por cualquier servicio cubierto.

Si recibe una factura o le piden que pague un copago y usted cree que no debería hacerlo, también puede presentar un formulario de reclamo. Deberá informarle a L.A. Care por escrito por qué tuvo que pagar por el artículo o servicio. L.A. Care leerá su reclamo y decidirá si usted puede recuperar el dinero. Si tiene alguna pregunta o desea solicitar un formulario de reclamo, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

Referencias

Su PCP le dará una referencia para enviarle a un especialista si lo necesita. Un especialista es un médico que tiene educación adicional en un área de la medicina. Su PCP le ayudará a elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarle a coordinar un horario para ver al especialista.

Otros servicios que podrían requerir una referencia incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías, análisis de laboratorio, tratamientos especiales, atención médica en el hogar y admisiones opcionales en un establecimiento.

Es posible que su PCP le entregue un formulario para que lleve al especialista. El especialista completará el formulario y se lo enviará a su PCP. El especialista le tratará durante el tiempo que crea que necesita tratamiento.

Si tiene un problema de salud que requiere atención médica especial durante un tiempo prolongado, quizás necesite una referencia permanente. Esto significa que puede atenderse con el mismo especialista durante un período más prolongado sin obtener una nueva referencia.

Si tiene inconvenientes para conseguir una referencia permanente o si desea una copia de la política de referencias de L.A. Care, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

No necesita una referencia para lo siguiente:

- Visitas al PCP
- Visitas a obstetras/ginecólogos
- Visitas de atención médica de urgencia o de emergencia
- Planificación familiar (para obtener más información, llame a Servicios de Información y Referencias para Planificación Familiar de California al **1-800-942-1054**)
- Pruebas y asesoría para el VIH (solo menores de 12 años o más)
- Tratamiento para infecciones de transmisión sexual (solo menores de 12 años o más)
- Acupuntura
- Servicios quiroprácticos
- Servicios de podiatría
- Atención de la salud mental, como hablar con un terapeuta o alguien que recete medicamentos para la salud mental

Los menores tampoco necesitan una referencia para lo siguiente:

- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios (solo menores de 12 años o más) para:
 - Abuso sexual o físico
 - Cuando usted pueda lastimarse o lastimar a otras personas
- Atención médica para el embarazo
- Atención médica por agresión sexual, incluida la violación
- Tratamiento por abuso de alcohol y drogas (solo menores de 12 años o más)

Preaprobación

Para algunos tipos de atención médica, su PCP o especialista necesitará pedirle permiso a L.A. Care antes de que usted reciba la atención médica. A esto se lo denomina pedir autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que L.A. Care debe asegurarse de que la atención médica sea médicamente necesaria.

La atención médica es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, si evita que usted desarrolle una enfermedad o discapacidad grave o si alivia un dolor intenso.

Los siguientes servicios siempre necesitan preaprobación, incluso si usted los recibe a través de un proveedor de la red de L.A. Care:

- Hospitalización
- Servicios fuera del área de servicio de L.A. Care
- Cirugía ambulatoria



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

- Terapia a largo plazo
- Tratamientos especializados

Nunca necesitará preaprobación para recibir atención médica de emergencia, aunque se proporcione fuera de la red. Esto incluye tener un bebé.

Para algunos servicios, necesitará preaprobación (autorización previa). Conforme a la Sección 1367.01(h)(2) del Código de Salud y Seguridad, L.A. Care tomará una decisión con respecto a las preaprobaciones de rutina dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que L.A. Care reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión.

Para las solicitudes en las que un proveedor indique o L.A. Care determine que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar al máximo sus funciones, L.A. Care tomará una decisión acelerada (rápida) con respecto a la autorización. L.A. Care le notificará tan pronto como su condición médica lo requiera y, a más tardar, 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.

L.A. Care **no** les paga a los revisores para que denieguen la cobertura o los servicios. Si L.A. Care no aprueba la solicitud o la modifica, L.A. Care le enviará una carta de notificación de acción (*Notice of Action, NOA*). La carta de NOA le informará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

L.A. Care se comunicará con usted si necesita más tiempo para revisar su solicitud.

Segundas opiniones

Quizás desee una segunda opinión acerca de la atención médica sugerida por su proveedor o acerca de su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, quizás desee una segunda opinión si no está seguro de necesitar una cirugía o un tratamiento recetado, o si ha probado seguir un plan de tratamiento y no le ha funcionado.

Para obtener una segunda opinión, llame a su PCP. El PCP podrá referirle a un proveedor de la red para que le brinde una segunda opinión. También puede llamar al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicita y usted obtiene la segunda opinión a través de un proveedor de la red. No necesita permiso de L.A. Care para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red.

Si no hay ningún proveedor dentro de la red de L.A. Care para brindarle una segunda opinión, L.A. Care pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. L.A. Care le informará dentro de un plazo de 5 días hábiles si el proveedor que usted eligió para una segunda opinión ha sido aprobado. Si usted tiene una enfermedad crónica o podría perder la vida, una extremidad o una parte importante del cuerpo, L.A. Care tomará una decisión en 72 horas.

Si L.A. Care deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede apelar. Para obtener más información acerca de las apelaciones, consulte la página 63 de este manual.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Especialistas en salud femenina

Puede ir a un especialista en salud femenina dentro de la red para recibir la atención médica cubierta necesaria para proporcionarle servicios de atención médica de rutina y preventiva para la mujer. No necesita una referencia de su PCP para recibir estos servicios. Para recibir ayuda para buscar un especialista en salud femenina, puede llamar al **1-888-839-9909** (TTY: 711). También puede llamar a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY: 711).

Acceso oportuno a la atención médica

Tipo de cita	Debe conseguir una cita dentro de
Citas de atención médica de urgencia que no requieran preaprobación (autorización previa)	48 horas
Citas de atención médica de urgencia que requieran preaprobación (autorización previa)	96 horas
Citas de atención médica primaria sin urgencia	10 días hábiles
Especialista sin urgencia	15 días hábiles
Proveedor de servicios de salud mental (no médico) sin urgencia	10 días hábiles
Cita sin urgencia para servicios auxiliares para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra condición médica	15 días hábiles
Tiempos de espera por teléfono durante el horario de atención habitual	10 minutos
Evaluación de la prioridad para recibir atención médica: servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana: no más de 30 minutos



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Esta sección explica todos sus servicios cubiertos como miembro de L.A. Care. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre que sean médicamente necesarios. La atención médica es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, si evita que usted desarrolle una enfermedad o discapacidad grave o si reduce el dolor provocado por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.

L.A. Care ofrece los siguientes tipos de servicios:

- Servicios en consulta externa (ambulatorios)
- Servicios de emergencia
- Cuidados paliativos
- Hospitalización
- Maternidad y atención médica del recién nacido
- Medicamentos recetados
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación
- Servicios de laboratorio
- Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas
- Servicios de salud mental
- Servicios para trastornos de consumo de sustancias
- Servicios pediátricos
- Servicios de la vista
- Transporte médico que no es de emergencia (*non-emergency medical transportation, NEMT*)
- Transporte no médico (*non-medical transportation, NMT*)
- Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (*long-term services and supports, LTSS*)
- Servicios de transgénero

Lea cada una de las siguientes secciones para obtener más información acerca de los servicios que puede recibir.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Beneficios de Medi-Cal

Servicios en consulta externa (ambulatorios)

- **Atención médica para alergias**
L.A. Care cubre las pruebas y el tratamiento para las alergias, lo que incluye la desensibilización, la hiposensibilización o la inmunoterapia.
- **Servicios quiroprácticos**
L.A. Care cubre dos servicios quiroprácticos por mes, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual.
- **Servicios de diálisis/hemodiálisis**
L.A. Care cubre los tratamientos de diálisis, así como los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su PCP y L.A. Care los aprueban.
- **Cirugía ambulatoria**
L.A. Care cubre los procedimientos quirúrgicos ambulatorios, que no sean aquellos necesarios con fines de diagnóstico o para atención médica de emergencia, procedimientos considerados opcionales; los procedimientos médicos ambulatorios especificados requieren preaprobación (autorización previa).
- **Servicios de anestesiólogos**
L.A. Care cubre los servicios de anestesia que sean médicamente necesarios cuando usted reciba atención médica ambulatoria.
- **Servicios de médicos**
L.A. Care cubre los servicios de médicos que sean médicamente necesarios.
- **Servicios de podiatría (para los pies)**
L.A. Care cubre los servicios de podiatría que sean médicamente necesarios. Es posible que los servicios de podiatría requieran la aprobación de L.A. Care o de su médico. Los servicios de podiatría se limitan a servicios médicos y quirúrgicos para tratar trastornos de los pies, los tobillos o los tendones que se insertan en los pies, secundarios a enfermedades médicas crónicas o que las compliquen, o que afecten su capacidad de caminar.
- **Terapias de tratamiento**
L.A. Care cubre diferentes terapias de tratamiento, entre las que se incluyen:
 - Quimioterapia
 - Radioterapia



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Servicios de emergencia

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

L.A. Care cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o lesiones graves. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, cualquier persona con un conocimiento promedio de la salud y la medicina podría prever que provocará lo siguiente:

- Un riesgo grave para la salud o
- Un daño grave a las funciones corporales o
- Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo o
- En el caso de una mujer embarazada en trabajo de parto activo, es decir, el trabajo de parto en un momento en el que ocurra alguna de las siguientes situaciones:
 - No hay tiempo suficiente para trasladarla a otro hospital antes del parto.
 - El traslado podría poner en riesgo la salud o la seguridad de la madre o el bebé por nacer.

- **Servicios de transporte de emergencia**

L.A. Care cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a ir al lugar de atención médica más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es tan grave que otros medios para ir a un lugar de atención médica podrían poner en riesgo su salud o su vida.

- **Servicios de salas de emergencias**

L.A. Care cubre los servicios de salas de emergencias necesarios para tratar una emergencia médica. Recuerde que una emergencia médica es una condición médica con un dolor intenso o una lesión grave. La condición debe ser tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, podría dañar gravemente su salud o su cuerpo.

Cuidados paliativos

L.A. Care cubre los cuidados paliativos que reduzcan el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad grave.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Hospitalización

- **Servicios de anestesiólogos**
L.A. Care cubre los servicios de anestesiólogos durante las estadías en hospitales. Un anestesiólogo es un proveedor especializado en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos.
- **Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados**
L.A. Care cubre la atención médica hospitalaria como paciente hospitalizado cuando es admitido en el hospital.
- **Servicios quirúrgicos**
L.A. Care cubre las cirugías realizadas en un hospital.

Atención médica de maternidad y para el recién nacido

L.A. Care cubre los siguientes servicios de maternidad y para el cuidado del recién nacido:

- Educación sobre la lactancia
- Atención médica durante y después del parto
- Servicios de enfermeras parteras
- Atención médica prenatal
- Servicios de centros de maternidad

Medicamentos recetados

Medicamentos cubiertos

Su proveedor puede recetarle medicamentos que estén incluidos en la lista de medicamentos preferidos (*preferred drug list*, PDL) de L.A. Care. Esta lista a veces se denomina formulario. Los medicamentos incluidos en el formulario son seguros y efectivos. Un grupo de médicos y farmacéuticos actualiza esta lista.

- La actualización de esta lista ayuda a garantizar que los medicamentos incluidos sean seguros y funcionen.
- Si su médico cree que usted necesita tomar un medicamento que no está incluido en esta lista, el médico deberá llamar a L.A. Care para solicitar la preaprobación antes de que usted reciba el medicamento.

Para averiguar si un medicamento está incluido en la PDL o para recibir una copia del formulario, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711). También puede visitar el sitio web de L.A. Care en www.lacare.org/members/member-services/pharmacy-services.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

4 | Beneficios y servicios

A veces, L.A. Care necesita aprobar un medicamento que el proveedor recetó. L.A. Care revisará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de un plazo de 24 horas.

- Es posible que un farmacéutico o la sala de emergencias de un hospital le proporcionen un suministro de emergencia para 72 horas si consideran que usted lo necesita. L.A. Care pagará el suministro de emergencia.
- Si L.A. Care decide rechazar la solicitud, le enviará una carta para informarle el motivo y qué otros medicamentos o tratamientos puede probar.

Farmacias

Si necesita surtir o volver a surtir una receta, debe obtener los medicamentos recetados a través de una farmacia que trabaje con L.A. Care. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con L.A. Care en el Directorio de proveedores de L.A. Care en lacare.org. También puede buscar una farmacia que le quede cerca llamando al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Entréguele a la farmacia su receta con su tarjeta de identificación de L.A. Care. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, no dude en consultarle al farmacéutico.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación

El plan cubre lo siguiente:

- **Acupuntura**
L.A. Care cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico intenso y persistente a causa de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de las agujas) tienen un límite de dos servicios por mes, y pueden proporcionarse servicios adicionales con la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care según sea médicamente necesario.
- **Tratamientos para los trastornos de la conducta**
El tratamiento para los trastornos de la conducta (*behavioral health treatment*, BHT) incluye servicios y programas de tratamiento, como programas de análisis del comportamiento aplicado y de intervención en el comportamiento basada en evidencias, que desarrollen o recuperen, en la máxima medida posible, el funcionamiento de una persona.

Los servicios de BHT enseñan habilidades a través del uso de la observación y el refuerzo conductual, o a través de la estimulación para enseñar cada paso de una conducta objetivo. Los servicios de BHT se basan en evidencias confiables y no son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de BHT son las intervenciones conductuales, los paquetes de intervención conductual cognitiva, el tratamiento conductual integral y el análisis del comportamiento aplicado.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un médico o psicólogo con licencia, aprobados por el plan y proporcionados de un modo que siga el plan de tratamiento aprobado.

- **Rehabilitación cardíaca**
L.A. Care cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y ambulatorios.
- **Equipos médicos duraderos**
L.A. Care cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios médicos con la receta de un médico.
- **Aparatos para la sordera**
L.A. Care cubre los aparatos para la sordera si usted se realiza una prueba para evaluar la pérdida de la audición y recibe una receta de su médico. También es posible que L.A. Care cubra el alquiler de aparatos para la sordera, los repuestos y las baterías para su primer aparato para la sordera.
- **Servicios de salud en el hogar**
L.A. Care cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar, cuando los recete su médico.
- **Suministros, equipos y dispositivos médicos**
L.A. Care cubre los suministros médicos aprobados por un médico, como los dispositivos para la audición implantados.
- **Terapia ocupacional**
L.A. Care cubre los servicios de terapia ocupacional, como la evaluación de terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta.
- **Aparatos ortopédicos/prótesis**
L.A. Care cubre los servicios y dispositivos ortopédicos y protésicos que sean médicamente necesarios y recetados por su médico.
- **Terapia física**
L.A. Care cubre los servicios de terapia física, como la evaluación de terapia física, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la solicitud de medicamentos tópicos.
- **Rehabilitación pulmonar**
L.A. Care cubre la rehabilitación pulmonar médicamente necesaria y recetada por un médico.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- **Servicios de hospitales de enfermería**

L.A. Care cubre los servicios de hospitales de enfermería médicamente necesarios, si usted está discapacitado y necesita un alto nivel de atención médica. Estos servicios incluyen habitación y comida en un establecimiento con licencia con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

- **Terapia del habla**

L.A. Care cubre la terapia del habla médicamente necesaria. Quizás tenga limitaciones con respecto a la cantidad de visitas a un terapeuta del habla por mes.

Servicios de laboratorio

L.A. Care cubre los servicios de laboratorio y radiografías para pacientes ambulatorios y hospitalizados. Se cubren diversos procedimientos de diagnóstico por imágenes avanzados según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas

L.A. Care cubre lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por el Comité de Asesoría sobre Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Administración de Servicios y Recursos para la Salud
- Servicios preventivos para las mujeres recomendados por el Instituto de Medicina
- Servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos A y B recomendados por el Grupo Especial de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

Se ofrecen servicios de planificación familiar a los miembros en edad de tener hijos, con el fin de ayudarles a determinar cuántos hijos desean tener y con cuántos años de diferencia. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos. Como miembro, usted elige un médico que le quede cerca y que le brindará los servicios que necesite.

Los PCP y los obstetras/ginecólogos del plan pueden brindar servicios de planificación familiar. Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o una clínica que no estén conectados con L.A. Care sin necesidad de obtener la preaprobación de L.A. Care. L.A. Care le pagará al médico o a la clínica por los servicios de planificación familiar que usted reciba.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Servicios de salud mental

L.A. Care cubre lo siguiente:

- **Servicios de salud mental ambulatorios**

- L.A. Care cubre los servicios de salud mental de un miembro. No necesita una referencia de su PCP para atenderse con un especialista de la red de L.A. Care. Un especialista en salud mental puede determinar su nivel de gravedad. Si los resultados de su evaluación de la salud mental determinan que usted tiene un problema leve o moderado o que tiene una condición que afecta su funcionamiento mental, emocional o conductual, L.A. Care puede proporcionarle servicios de salud mental.

Cubrimos los siguientes servicios de salud mental:

- Servicios de salud mental ambulatorios
- Evaluación y tratamiento individual o grupal de la salud mental (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios para controlar una terapia con medicamentos
- Consultas psiquiátricas
- Laboratorio, suministros y suplementos ambulatorios
- Para recibir ayuda para obtener más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por L.A. Care, puede llamar a Beacon Health Options al **1-877-344-2858**.
- Si los resultados de su evaluación de la salud mental determinan que usted necesita servicios de salud mental especializados (*specialty mental health services, SMHS*), su PCP o su especialista en salud mental le referirá al plan de salud mental del condado para que reciba una evaluación.

- **Servicios de salud mental especializados**

- Los planes de salud mental del condado proporcionan servicios de salud mental especializados (SMHS) a los beneficiarios de Medi-Cal que cumplan los criterios de necesidad médica. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes hospitalizados y ambulatorios:
 - Servicios ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de un plan, terapia, rehabilitación y servicios adicionales)
 - Servicios de apoyo para tomar medicamentos
 - Servicios de tratamiento intensivo de día
 - Servicios de rehabilitación de día



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- Servicios de intervención en caso de crisis
- Servicios de estabilización en caso de crisis
- Servicios de administración de casos objetivo
- Servicios terapéuticos para trastornos de la conducta
- Coordinación de atención médica intensiva (*intensive care coordination, ICC*)
- Servicios intensivos en el hogar (*intensive home-based services, IHBS*)
- Cuidado de crianza temporal terapéutico (*therapeutic foster care, TFC*)
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis
- Servicios para pacientes hospitalizados:
 - Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados con condiciones agudas
 - Servicios profesionales psiquiátricos para pacientes hospitalizados
 - Servicios en centros de salud psiquiátrica
- Si necesita ayuda para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que proporcionan los planes de salud mental del condado, puede llamar al Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles al **1-800-854-7771**. Para buscar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite <http://dmh.lacounty.gov>.

Servicios para trastornos de consumo de sustancias

L.A. Care cubre pruebas de detección e intervenciones breves para el abuso de sustancias realizadas por proveedores de atención primaria. Para servicios más intensivos para trastornos de consumo de sustancias, incluidos los servicios residenciales, su PCP o su especialista en salud mental puede referirle al Programa para la Prevención y el Control del Abuso de Sustancias (*Substance Abuse Prevention and Control, SAPC*) del condado de Los Ángeles. No necesita una referencia para solicitar servicios del condado de Los Ángeles. Puede llamar al SAPC al **844-804-7500**.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Servicios pediátricos

L.A. Care cubre lo siguiente:

- Servicios del programa de evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (*Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT*)
 - Estos servicios también se denominan visitas preventivas para niños. Estas visitas incluyen pruebas de detección, diagnóstico, tratamiento y vacunas para niños hasta el mes de su 21.er cumpleaños. Estos servicios incluyen lo siguiente:
 - Terapia física
 - Terapia del habla
 - Terapia ocupacional
 - Tratamiento para los trastornos de la conducta (BHT)
 - Inmunizaciones
 - Pruebas de detección de plomo en la sangre
 - Prueba de detección de clamidia
 - Servicios complementarios de EPSDT cuando son necesarios
 - Administración de casos y servicios de enfermería complementarios
 - Servicios de administración de casos objetivo, diseñados para ayudar a los niños a obtener acceso a servicios médicos, sociales, educativos y otros servicios necesarios
 - Cualquier servicio necesario para tratar o mejorar una condición detectada en una visita de EPSDT, independientemente de que los servicios estén específicamente identificados como un beneficio de Medi-Cal
- Atención de la vista

Servicios de la vista

L.A. Care cubre lo siguiente:

- Anteojos para miembros menores de 21 años que reúnan los requisitos, según lo determinado por L.A. Care
- Anteojos para mujeres embarazadas durante el período posparto
- Examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses

Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

Usted puede usar el servicio de transporte médico que no es de emergencia (NEMT) cuando tenga una condición física o médica que le impida ir a su cita médica en automóvil, autobús, tren o taxi, y L.A. Care pague por su condición física o médica. Antes de obtener el NEMT, debe solicitar el servicio a través de su médico, quien le indicará el tipo de transporte adecuado para su condición médica.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

El NEMT consiste en una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. El NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. L.A. Care permite el uso del tipo de NEMT de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite ser trasladado a su cita. Esto significa, por ejemplo, que si su condición física o médica permite trasladarle en una camioneta para silla de ruedas, L.A. Care no pagará una ambulancia. Usted solo tiene derecho a que le trasladen en transporte aéreo si su condición médica impide cualquier forma de transporte terrestre.

El NEMT debe usarse cuando:

- Sea física o médicamente necesario según lo determinado con la autorización por escrito de un médico; o su condición física o médica impida el uso de un autobús, taxi, automóvil o camioneta para ir a su cita.
- Usted necesite la asistencia del conductor para trasladarse hacia y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.
- Sea aprobado previamente por L.A. Care con la autorización por escrito de un médico.

Para solicitar servicios de NEMT indicados por su proveedor, llame a **L.A. Care** al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) antes de su cita. Se recomienda solicitar los servicios al menos setenta y dos (72) horas antes del servicio. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación para miembro cuando llame.

Límites del NEMT

No hay límites para recibir NEMT hacia o desde citas médicas cubiertas por L.A. Care cuando un proveedor lo haya indicado. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, su plan de salud le proporcionará o le ayudará a coordinar su transporte.

¿Qué beneficios no están incluidos?

No se proporcionará transporte si su condición física y médica le permite ir a su cita médica en automóvil, autobús, taxi u otro método de transporte de fácil acceso. No se proporcionará transporte si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Este Manual para Miembros incluye una lista de los servicios cubiertos.

Costo para el miembro

No tiene ningún costo cuando el transporte es autorizado por L.A. Care.

Transporte no médico (NMT)

Puede usar el servicio de transporte no médico (NMT) cuando:

- Se traslade hacia y desde una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor.

L.A. Care le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público/privado para ir a una cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. L.A. Care brinda un reembolso por los gastos de traslado cuando el traslado se realice en un vehículo privado coordinado por el beneficiario y no a través de un agente de transporte, pases de autobús, vales de taxi o boletos de tren. L.A. Care permite el uso del tipo de NMT de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Para solicitar servicios de NMT autorizados por su proveedor, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) antes de su cita. Se recomienda solicitar los servicios al menos setenta y dos (72) horas antes del servicio. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación para miembro cuando llame.

Límites del NMT

No hay límites para recibir NMT hacia o desde citas médicas cubiertas por L.A. Care cuando un proveedor lo haya autorizado. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, su plan de salud le proporcionará o le ayudará a coordinar su transporte.

¿Qué beneficios no están incluidos?

El NMT no está cubierto si:

- Una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas u otra forma de NEMT es médicamente necesaria para recibir un servicio cubierto.
- Usted necesita la asistencia del conductor para trasladarse hacia y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

Costo para el miembro

No tiene ningún costo cuando el transporte es autorizado por L.A. Care.

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS)

L.A. Care cubre los siguientes beneficios de LTSS para miembros que reúnan los requisitos:

- Servicios de hospitales de enfermería (más de 91 días)
- Servicios de cuidado personal
- Servicios de asistencia personal autodirigida
- Opción Community First Choice
- Servicios basados en la comunidad y en el hogar
- Atención médica institucional a largo plazo

Servicios de transgénero

L.A. Care cubre los siguientes servicios cuando son médicamente necesarios para los miembros que reúnan los requisitos:

- Psicoterapia
- Terapia hormonal continua
- Análisis de laboratorio para monitorear la terapia hormonal
- Cirugía de reasignación de sexo que no sea estética



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Beneficios de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)

Esta es una lista de los beneficios mínimos de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (*Coordinated Care Initiative*, CCI). Para conocer los detalles acerca de los beneficios de la CCI, consulte la sección “Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)” de este manual.

L.A. Care cubre lo siguiente:

- Una red de proveedores que trabajan juntos para usted
- Un coordinador de atención médica personal que se asegurará de que usted reciba la atención médica y el apoyo que necesite
- Una revisión personalizada de sus necesidades médicas y su plan de cuidados
- Una tarjeta del seguro médico
- Una línea de enfermería para llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral para brindar algunos servicios. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo desde un punto de vista moral. Estos servicios pueden incluir lo siguiente:

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

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor para que le brinde los servicios necesarios. L.A. Care también puede ayudarle a buscar un proveedor. Si necesita ayuda para obtener una referencia para atenderse con otro proveedor, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Algunos hospitales y otros proveedores no brindan uno o más de los siguientes servicios que podrían estar cubiertos por el contrato de su plan y que usted o un familiar podrían necesitar:

- Planificación familiar
- Servicios de anticoncepción, incluidos los anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto
- Aborto

Debería obtener más información antes de inscribirse. Llame al médico, grupo médico, asociación de consultorios independientes o clínica que tenga pensado elegir, o a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: 711), para asegurarse de poder obtener los servicios de atención médica que necesite.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Lo que no cubre su plan de salud

Otros servicios que puede recibir a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS)

A veces, L.A. Care no cubre los servicios, pero usted puede recibirlos a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS). Esta sección detalla estos servicios. Para obtener más información, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Servicios dentales

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales para niños hasta los 21 años, entre los que se incluyen:

- Servicios dentales que usualmente son ofrecidos por un dentista, ortodoncista o cirujano oral, y aparatos dentales.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información acerca de los servicios dentales, llame a Denti-Cal al **1-800-322-6384** (TTY: **1-800-735-2922**). También puede visitar el sitio web de Denti-Cal en denti-cal.ca.gov.

Servicios que no puede obtener a través de L.A. Care o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni L.A. Care ni Medi-Cal cubrirán, entre los que se incluyen:

- Servicios para los Niños de California (*California Children's Services, CCS*)

Lea a continuación para obtener más información o llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Servicios para los Niños de California (CCS)

El CCS es un programa estatal que brinda tratamiento a menores de 21 años que tienen determinadas condiciones médicas, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen con las reglas del programa CCS. Si L.A. Care o su PCP creen que su hijo tiene una afección que cumple con los requisitos del CCS, su hijo será referido al programa CCS.

El personal del programa CCS decidirá si su hijo reúne los requisitos para recibir los servicios del CCS. Si su hijo reúne los requisitos para recibir este tipo de atención médica, los proveedores del CCS le brindarán tratamiento para la condición que cumple con los requisitos del CCS.

L.A. Care seguirá cubriendo los tipos de servicios que no estén relacionados con la condición tratada por el CCS, como exámenes físicos, vacunas y chequeos preventivos para niños.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

4 | Beneficios y servicios

L.A. Care no cubre los servicios proporcionados por el programa CCS. Para que el CCS cubra estos servicios, el CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y los equipos.

El CCS no cubre todas las condiciones médicas. El CCS cubre la mayoría de las condiciones médicas que provocan una discapacidad física o que deben ser tratadas con medicamentos, cirugía o rehabilitación. El CCS cubre a los niños que tienen condiciones médicas como las siguientes:

- Enfermedad congénita del corazón
- Cáncer
- Tumor
- Hemofilia
- Anemia drepanocítica
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio/paladar leporino
- Espina bífida
- Pérdida de la audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones en determinadas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes muy torcidos

El estado paga los servicios del CCS. Si su hijo no es elegible para recibir los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria a través de L.A. Care.

Para obtener más información acerca del CCS, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal

Existen otros programas y servicios para personas con Medi-Cal, que incluyen lo siguiente:

- Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)
- Donación de órganos y tejidos

Lea cada una de las siguientes secciones para obtener más información acerca de los programas y servicios para personas con Medi-Cal.

Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)

La Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI) de California trabaja para mejorar la coordinación de la atención médica para las personas con doble elegibilidad (personas que reúnen los requisitos para Medicaid y Medicare).

Tiene dos partes principales:

- **Cal MediConnect:** El programa Cal MediConnect tiene por objeto mejorar la coordinación de la atención médica para las personas con doble elegibilidad. Les permite inscribirse en un solo plan para administrar todos sus beneficios, en lugar de tener planes de Medi-Cal y Medicare por separado. También tiene por objeto brindar una atención médica de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse saludables y en sus hogares la mayor cantidad de tiempo posible.
- **Servicios y recursos de apoyo a largo plazo administrados (*Medi-Cal long-term supports and services, MLTSS*) de Medi-Cal:** Todos los beneficiarios de Medi-Cal, incluidas las personas con doble elegibilidad, deben inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, como los LTSS y los beneficios integrados de Medicare.

Para obtener más información acerca de la CCI, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

Donación de órganos y tejidos

Cualquiera puede ayudar a salvar vidas convirtiéndose en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede convertirse en donante con el consentimiento escrito de sus padres o su tutor. Puede cambiar de opinión con respecto a la decisión de ser donante en cualquier momento. Si desea obtener más información acerca de 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 en organdonor.gov.

Coordinación de beneficios

L.A. Care ofrece servicios para ayudarle a coordinar la atención médica que necesite sin ningún costo para usted. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la salud de su hijo, llame al **1-888-839-9909** (TTY: 711).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: 711).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

L.A. Care sigue los cambios y avances en la industria de la atención médica mediante el estudio de nuevos tratamientos, medicamentos, procedimientos y dispositivos. A esto también se lo denomina “tecnología nueva”. L.A. Care realiza un seguimiento de la tecnología nueva para asegurarse de que los miembros tengan acceso a una atención médica segura y efectiva. L.A. Care evalúa la tecnología nueva para procedimientos médicos y de salud mental, productos farmacéuticos y dispositivos. Las solicitudes para evaluar una tecnología nueva pueden provenir de un miembro, un profesional, una organización, los revisores médicos de L.A. Care u otros integrantes del personal.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5. Derechos y responsabilidades

Como miembro de L.A. Care, usted tiene determinados derechos y responsabilidades. Este capítulo explica esos derechos y responsabilidades. También incluye las notificaciones legales a las que usted tiene derecho como miembro de L.A. Care.

Sus derechos

Los miembros de L.A. Care tienen los siguientes derechos:

- Derecho a ser tratado con respecto y reconocimiento de su dignidad, teniendo en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Derecho a no esperar más 10 minutos para hablar con un representante de servicio al cliente.
- Derecho a conseguir citas dentro de un tiempo razonable.
- Derecho a que le proporcionen información acerca del plan y los servicios, incluidos los servicios cubiertos, los profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Derecho a hacer recomendaciones con respecto a la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.
- Derecho a poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de L.A. Care.
- Derecho a participar en la toma de decisiones sobre su atención médica, lo que incluye el derecho a negarse a recibir tratamiento.
- Derecho a no sufrir consecuencias de ningún tipo al tomar decisiones sobre su atención médica.
- Derecho a decidir qué tipo de atención quiere recibir en caso de que tenga una enfermedad o lesión que ponga en peligro su vida.
- Derecho a hablar francamente sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus condiciones, independientemente del costo o la cobertura de los beneficios.
- Derecho a manifestar, de forma verbal o por escrito, sus quejas o apelaciones acerca de la organización, la atención médica o los servicios recibidos.
- Derecho a recibir una atención médica coordinada.
- Derecho a solicitar una apelación de las decisiones de denegar, postergar o limitar servicios o beneficios.
- Derecho a recibir gratis servicios de interpretación oral en su idioma.
- Derecho a recibir gratis los materiales del plan por escrito y en su idioma.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

- Derecho a presentar una queja si no se satisfacen sus necesidades lingüísticas.
- Derecho a recibir asistencia y servicios auxiliares gratuitos.
- Derecho a recibir ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos.
- Derecho a formular directivas anticipadas.
- Derecho a tener acceso a servicios de planificación familiar, Centros de Salud Calificados Federalmente, establecimientos de servicios de salud para indígenas, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de L.A. Care conforme a la legislación federal.
- Derecho a solicitar una Audiencia del Estado, incluida información acerca de las circunstancias en las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Derecho a recibir una copia de sus expedientes médicos y solicitar que se modifiquen o corrijan, según lo especificado en las Secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Reglamentaciones Federales.
- Derecho a que se cancele su membresía cuando así lo solicite. Los beneficiarios que pueden solicitar la cancelación acelerada de la membresía incluyen, a modo de ejemplo, beneficiarios que reciban servicios a través del Programa de Cuidado de Crianza Temporal o del Programa de Asistencia en Adopción; y miembros que tengan necesidades de atención médica especiales.
- Derecho a acceder a servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor.
- Derecho a recibir materiales informativos escritos para los miembros en formatos alternativos (como braille, letra grande y audio) cuando así lo solicite y en un tiempo apropiado para el formato solicitado y conforme a la Sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- Derecho a no ser sometido a ninguna forma de restricción ni reclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Derecho a recibir información acerca de las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de una manera apropiada para su condición y su capacidad de comprender.
- Libertad de ejercer estos derechos sin que esto afecte adversamente el modo en que le tratarán el contratista, los proveedores o el estado.

Sus responsabilidades

Los miembros de L.A. Care tienen las siguientes responsabilidades:

- La responsabilidad de tratar a su médico, a todos los proveedores y al personal con respeto y cortesía. Usted tiene la responsabilidad de llegar a tiempo a sus citas o de informar al consultorio de su médico con un mínimo de 24 horas de antelación cuando deba cancelar o reprogramar una cita.
- La responsabilidad de proporcionar información correcta, y toda la información que pueda, a todos sus proveedores y a L.A. Care. Es responsable de hacerse chequeos regulares y de informar a su médico si tiene problemas de salud antes de que estos se agraven.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- La responsabilidad de hablar con su médico sobre sus necesidades de atención médica, de desarrollar metas y ponerse de acuerdo sobre estas con su médico, de hacer lo posible por entender sus problemas de salud y de seguir los planes y las instrucciones de tratamiento que decidan entre los dos.
- La responsabilidad de denunciar los casos de fraude en la atención médica o cualquier otro acto indebido a L.A. Care. Puede denunciarlos anónimamente llamando a la Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care al número gratuito **1-800-400-4889**. También puede visitar **lacare.ethicspoint.com** o llamar a la Línea Directa para Fraude y Abuso de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Salud (*Department of Health Care Services, DHCS*) de California al número gratuito **1-800-822-6222**.
- La responsabilidad de usar la sala de emergencias en casos de emergencia o según lo indique su médico.

Notificación de Prácticas de Privacidad

TENEMOS A SU DISPOSICIÓN, Y LE PROPORCIONAREMOS CUANDO LO SOLICITE, UN AVISO QUE DESCRIBE LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE L.A. CARE PARA PRESERVAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS EXPEDIENTES MÉDICOS.

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE EL MODO EN QUE PUEDE UTILIZARSE Y DIVULGARSE LA INFORMACIÓN MÉDICA ACERCA DE USTED, Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN. LÉALA ATENTAMENTE.

Usted recibe atención médica a través de L.A. Care Health Plan (L.A. Care). Por ley, L.A. Care debe resguardar su información médica protegida (*Protected Health Information, PHI*). L.A. Care también debe entregarle esta notificación, donde se le informa cómo podemos utilizar y divulgar su PHI. Además, le indica cuáles son sus derechos. Es posible que las leyes estatales le otorguen derechos de privacidad adicionales o más rigurosos.

¿Qué es la “información médica protegida”?

La información médica protegida (“PHI”) es información médica que contiene su nombre, su número de Seguro Social u otra información que puede permitirles a otras personas saber quién es usted. Por ejemplo, su expediente médico constituye PHI porque contiene su nombre.

Cómo protegemos su PHI

La PHI puede tener formato oral, escrito o electrónico (en una computadora). Por ley, L.A. Care debe proteger su PHI e informarle sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad. L.A. Care debe informarle si se produce una violación de su PHI no segura.

El personal de L.A. Care recibió capacitación sobre cómo utilizar o divulgar la PHI en L.A. Care. El personal de L.A. Care tiene acceso únicamente a la información que necesita para hacer su trabajo. El personal de L.A. Care protege lo que dice sobre su PHI. Por ejemplo, no puede hablar sobre usted en áreas comunes, como los pasillos. Además, el personal protege los documentos escritos o electrónicos que contienen su PHI.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

Los sistemas informáticos de L.A. Care protegen su PHI en todo momento. Una de las maneras de hacerlo es mediante el uso de contraseñas.

Las máquinas de fax, impresoras, fotocopiadoras, pantallas de computadoras, estaciones de trabajo y discos de almacenamiento portátiles que contienen su PHI no se comparten con otras personas que no tienen acceso a ellos. El personal debe retirar la PHI de las máquinas de fax, las impresoras y las fotocopiadoras, y asegurarse de que la reciban únicamente aquellas personas que la necesitan. Los dispositivos portátiles con PHI están protegidos con contraseña. Las pantallas de las computadoras y las estaciones de trabajo se bloquean cuando no están en uso. Los cajones y los armarios se cierran con llave.

Su información es personal y privada

L.A. Care recibe información sobre usted cuando se inscribe en nuestro plan de salud. L.A. Care usa esta información para brindarle la atención médica que necesita. L.A. Care también recibe PHI a través de sus médicos, laboratorios y hospitales. Esta PHI se utiliza para aprobar y pagar su atención médica.

Modificaciones a esta notificación

L.A. Care debe respetar la notificación vigente. L.A. Care se reserva el derecho de modificar estas prácticas de privacidad. Las modificaciones que se realicen se aplicarán a toda su PHI, incluida la información que teníamos antes de esas modificaciones. L.A. Care le informará cuando realicemos modificaciones a esta notificación.

Cómo podemos utilizar y divulgar información sobre usted

L.A. Care puede utilizar o divulgar su información únicamente por motivos relacionados con la atención médica. Entre otras cosas, utilizamos y divulgamos la siguiente información:

- Su nombre
- Dirección
- Atención médica que se le proporcionó
- El costo de su atención médica
- Sus antecedentes médicos
- Idiomas que habla
- Raza/origen étnico

Conforme a la legislación estatal, L.A. Care recopila información sobre su raza/origen étnico e idioma de preferencia. Usted puede sentirse seguro al proporcionar esta información, ya que L.A. Care protege su privacidad y solo tiene permitido usarla o divulgarla con fines limitados. No utilizaremos esta información para realizar suscripciones de seguros, establecer tarifas ni determinar beneficios.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Estas son algunas de las maneras en las que podemos utilizar y divulgar su PHI:

- **Tratamiento:** En algunos casos, la atención médica debe aprobarse antes de que usted pueda recibirla. L.A. Care divulgará la PHI a médicos, hospitales y otras entidades para que usted reciba la atención médica que necesite.
- **Pago:** L.A. Care podrá facturarles a otros planes de salud o médicos para recibir el pago.
- **Operaciones relacionadas con la atención médica:** L.A. Care podrá utilizar la PHI para verificar la calidad de la atención médica que recibe. L.A. Care también podrá utilizar la PHI en auditorías y programas para combatir el fraude, con fines de planificación y en operaciones cotidianas.

Otros usos de su PHI

Por ley, L.A. Care puede utilizar o divulgar parte de la PHI:

L.A. Care podrá utilizar su PHI para revisar decisiones de pago o para verificar la calidad de la atención médica que brinda. L.A. Care también podrá divulgarles su PHI a las personas que le brindan atención médica o a la persona que usted designe.

L.A. Care tiene la obligación de divulgarle su PHI al gobierno de los EE. UU. cuando desee verificar si L.A. Care está cumpliendo las normas de privacidad.

L.A. Care podrá divulgarles su información a otros grupos que nos ayudan a hacer nuestro trabajo. No lo hará a menos que dichos grupos acepten por escrito proteger la privacidad de su información.

L.A. Care podrá divulgar su PHI por motivos de salud pública para:

- Prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades.
- Informar nacimientos y defunciones.
- Informar casos de maltrato o abandono infantil.
- Informar problemas con medicamentos y otros productos médicos.
- Notificar a las personas sobre el retiro de productos del mercado.
- Informarle a una persona que es posible que esté en riesgo de contraer o contagiar una enfermedad.

L.A. Care también podrá informarles a las autoridades si creemos que usted ha sido víctima de maltrato, abandono o violencia familiar. L.A. Care hará esto únicamente si usted está de acuerdo o si lo exige la ley.

Por ley, L.A. Care podrá divulgarle la PHI a una agencia de supervisión para realizar auditorías o inspecciones, o aplicar sanciones disciplinarias. El gobierno recurre a estas actividades para supervisar el sistema de atención médica y los programas gubernamentales, y para verificar el cumplimiento con las leyes sobre derechos civiles.

Si usted es parte de un juicio o alguna controversia, L.A. Care podrá divulgar su PHI en respuesta a una orden judicial. L.A. Care también podrá divulgar su PHI en respuesta a una citación, un pedido de presentación de pruebas u otro proceso legal solicitado por un tercero involucrado en la controversia.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

L.A. Care solo hará esto si la persona que solicita su PHI ha intentado informarle acerca del pedido o ha hecho todo lo que estaba a su alcance, desde un punto de vista razonable, para obtener una orden que proteja la información.

L.A. Care podrá divulgar la PHI si así lo solicita un funcionario a cargo del cumplimiento de la ley:

- En respuesta a una orden judicial, citación, orden de arresto u orden de comparecencia.
- Para encontrar a un sospechoso, fugitivo, testigo fundamental o persona desaparecida.
- Con respecto a la víctima de un delito cuando no podamos obtener la autorización de la persona.
- Con respecto a la muerte de una persona que creamos que pudo haber sido causada por una conducta delictiva.
- Con respecto a una conducta delictiva en nuestro plan de salud.

L.A. Care podrá divulgar la PHI a un forense, para identificar a una persona fallecida o averiguar la causa de muerte. L.A. Care podrá divulgarles la PHI a los directores de funerarias para que puedan hacer su trabajo.

Si usted es donante de órganos, L.A. Care podrá divulgar su PHI a grupos especializados en donaciones de órganos y tejidos.

En algunos casos, L.A. Care podrá utilizar y divulgar su PHI con fines de investigación médica. Todos los proyectos de investigación se someten a un proceso de aprobación especial.

L.A. Care podrá utilizar y divulgar la PHI para poner fin a una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona o de la sociedad. L.A. Care solo se la brindará a una persona que pueda ayudar a poner fin a la amenaza. También podremos utilizar o divulgar la información que sea necesaria para que las autoridades a cargo del cumplimiento de la ley detengan a un delincuente.

Si usted es miembro de las fuerzas armadas, L.A. Care podrá divulgar su PHI a las autoridades militares.

L.A. Care también podrá divulgar la información acerca del personal militar extranjero a las autoridades militares extranjeras.

L.A. Care podrá divulgar la PHI a funcionarios federales a los fines de proteger la seguridad nacional. Estos funcionarios pueden utilizarla para proteger al presidente, a otras personas o jefes de estado, o para realizar investigaciones.

L.A. Care podrá divulgar la PHI para cumplir con las leyes relacionadas con la compensación por lesiones del trabajo u otras leyes.

Situaciones que requieren permiso por escrito

Si L.A. Care desea utilizar su PHI de alguna manera no especificada en este documento, primero debemos obtener su autorización por escrito. Por ejemplo, para poder utilizar o divulgar su PHI con fines de comercialización o venta, necesitamos su autorización por escrito. Si utilizamos o divulgamos anotaciones de sesiones de psicoterapia, es posible que también necesitemos su autorización. Si usted nos da su autorización, podrá revocarla por escrito en cualquier momento.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

Usted tiene derecho a pedirnos que no utilicemos ni divulguemos su PHI. L.A. Care le enviará un formulario para que lo complete y nos indique lo que desea; o bien, L.A. Care lo completará por usted. Es posible que L.A. Care no pueda hacer lo que usted solicite. De ser así, L.A. Care se lo hará saber.

Usted tiene derecho a solicitar que nos pongamos en contacto con usted solo por correo, o que le enviemos la correspondencia a otra dirección o a una casilla postal, o por teléfono. L.A. Care le enviará un formulario para que lo complete y nos indique lo que desea; o bien, L.A. Care lo completará por usted. L.A. Care hará lo que usted solicite siempre que sea razonable.

Usted tiene derecho a consultar y recibir una copia de su PHI. L.A. Care le enviará un formulario para que lo complete y nos indique lo que desea; o bien, L.A. Care lo completará por usted. Quizá tenga que pagar por el costo de las copias y del envío por correo. Por ley, L.A. Care tiene derecho a no permitirle que vea algunas partes de sus registros.

Usted tiene derecho a solicitar que se modifiquen sus registros si no son correctos. L.A. Care le enviará un formulario para que lo complete y nos indique qué desea modificar; o bien, L.A. Care lo completará por usted. L.A. Care le informará si podemos realizar las modificaciones solicitadas. Si L.A. Care no puede realizar las modificaciones, le enviaremos una carta explicándole los motivos. Puede solicitar que L.A. Care revise la decisión si no está de acuerdo con ella. También puede enviarnos una explicación de por qué no está de acuerdo. L.A. Care conservará su explicación con sus registros.

Usted tiene derecho a obtener una lista de las veces que divulguemos su PHI, que incluya:

- Con quién compartió la información L.A. Care.
- Cuándo la compartió.
- Por qué motivos.
- Qué información se compartió.

La lista cubrirá los últimos seis años, a menos que solicite un período más corto. La lista no incluirá información divulgada antes del 14 de abril de 2003. La lista no incluirá los casos en los que L.A. Care haya compartido la información con usted, con su autorización, o en casos relacionados con tratamientos, pagos u operaciones del plan de salud.

Usted tiene derecho a solicitar una copia impresa de esta notificación. Puede encontrar esta notificación en el sitio web de L.A. Care en lacare.org. También puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

¿Cómo puede comunicarse con nosotros para ejercer sus derechos?

Si desea ejercer los derechos incluidos en esta notificación, llámenos o escríbanos a:

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: **1-888-839-9909**
TTY/TDD: **711**
Correo electrónico: PrivacyOfficer@lacare.org

Quejas

Si piensa que L.A. Care no ha protegido su PHI, usted tiene derecho a presentar una queja. Para presentar la queja, póngase en contacto con nosotros por correo o por teléfono:

L.A. Care Member Services
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: **1-888-839-9909**
TTY/TDD: **711**
Correo electrónico: PrivacyOfficer@lacare.org

También puede comunicarse con:

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
Attention: Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Teléfono: **1-800-368-1019**
Fax: **1-415-437-8329**
TTY/TDD: **1-800-537-7697**
Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov

Miembros de Medi-Cal únicamente:
California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
Teléfono: **1-866-866-0602**
TTY/TDD: **877-735-2929**
Fax: **916-440-7680**
Dirección de correo electrónico: privacyofficer@dhcs.ca.gov



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Ejerza sus derechos sin temor

L.A. Care no puede retirar la atención médica ni perjudicarlo de ninguna forma si usted presenta una queja o si ejerce los derechos de privacidad incluidos en esta notificación.

Fecha de entrada en vigor

Las políticas de privacidad de L.A. Care entraron en vigor el 14 de abril de 2003. Esta notificación se revisó y entró en vigor el 1 de septiembre de 2015.

Preguntas

Si tiene alguna pregunta acerca de esta notificación y desea obtener más información, llámenos o escríbanos a:

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: **1-888-839-9909**
TTY: **711**
Correo electrónico: PrivacyOfficer@lacare.org

¿Necesita esta notificación en otro idioma u otro formato?

Para recibir esta notificación en otro idioma (árabe, armenio, chino, coreano, hmong, indi, inglés, japonés, jemer, laosiano, panyabí, persa, ruso, tagalo, tailandés o vietnamita), en letra grande, audio u otro formato alternativo (a solicitud), llame al Departamento de Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Los usuarios de teléfonos de texto (TTY) deben llamar al **711**.

También puede escribir a L.A. Care a esta dirección:

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
Correo electrónico: PrivacyOfficer@lacare.org

Notificación sobre las leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual para Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si dichas leyes no están incluidas ni se explican 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.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).
L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.
La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Notificación acerca de Medi-Cal como pagador de último recurso

A veces, otra organización tiene que pagar primero por los servicios proporcionados por L.A. Care. Por ejemplo, si tiene un accidente automovilístico o si se lesiona en el trabajo, el seguro o la compañía de compensación por lesiones del trabajo debe pagar primero.

El Departamento de Servicios de Salud de California tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medi-Cal de los cuales Medi-Cal no sea el primer pagador.

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y reglamentaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención médica brindados a los beneficiarios. L.A. Care tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Notificación acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario

El estado de California deberá solicitar el reembolso a través del caudal hereditario de un miembro de L.A. Care fallecido por lo siguiente:

- Servicios que el miembro haya recibido a partir de su 55.º cumpleaños.
- Cualquier otro pago por servicios que el miembro haya recibido a través de proveedores que no pertenezcan a L.A. Care.

Para obtener más información acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario, llame al **916-650-0590**.

Notificación de acción

L.A. Care le enviará una carta de notificación de acción (NOA) siempre que L.A. Care deniegue, demore, cancele o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante L.A. Care.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

6. Cómo informar y resolver problemas

Hay dos tipos de problemas que usted puede tener con L.A. Care:

- Una **queja** es cuando usted tiene un problema con L.A. Care o un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que le brindó un proveedor.
- Una **apelación** es cuando usted no está de acuerdo con nuestra decisión de no cubrir sus servicios o de cambiarlos.

Puede usar el proceso de queja y apelación de L.A. Care para informarnos sobre su problema. Esto no le quitará ninguno de sus derechos y recursos legales. L.A. Care no le discriminará ni tomará ninguna represalia en su contra por quejarse ante L.A. Care. Al informar su problema a L.A. Care, nos ayudará a mejorar la atención médica para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse primero con L.A. Care para informarnos su problema. Llámenos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) para informarnos su problema. Esto no le quitará ninguno de sus derechos legales. L.A. Care tampoco le discriminará ni tomará ninguna represalia en su contra por quejarse. Al informarnos su problema, nos ayudará a mejorar la atención médica para todos los miembros.

Si su queja o apelación no se resuelve, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (*Department of Managed Health Care, DMHC*) de California al **1-888-HMO-2219** (TTY **1-877-688-9891**).

El defensor de los derechos del paciente de la División de Atención Médica Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Salud (DHCS) de California también puede ayudarle. Podrá ayudarle si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiar de plan o cancelar su membresía. También podrá ayudarle si se mudó o si tiene dificultades para transferir su cobertura de Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor al **1-888-452-8609**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

También puede presentar una queja sobre su elegibilidad para Medi-Cal ante la oficina de elegibilidad de su condado. Si no está seguro de a quién puede presentarle su queja, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**)



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Quejas

Una queja es cuando usted tiene un problema o no está conforme con los servicios brindados por L.A. Care o un proveedor. No hay ningún límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar una queja ante L.A. Care en cualquier momento por teléfono, en persona, por escrito, por fax o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Proporcione su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) y pida que le envíen un formulario. Cuando lo reciba, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Infórmenos qué sucedió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a:

L.A. Care Health Plan
Member Services Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

- **Por fax:** **213-438-5748**

El consultorio de su médico tendrá formularios de queja disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de L.A. Care. Ingrese en **lacare.org**.

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios idiomáticos gratuitos. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

En un plazo de 5 días a partir de la recepción de su queja, L.A. Care le enviará una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, L.A. Care le enviará otra carta para informarle cómo resolvimos su problema.

Si desea que L.A. Care tome una decisión rápida porque el tiempo que toma resolver su queja podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para desenvolverse, puede solicitar una revisión acelerada (rápida).

Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). L.A. Care revisará su solicitud y su condición médica para tomar una decisión dentro un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su queja.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que L.A. Care revise y cambie una decisión que tomamos sobre la cobertura de un servicio solicitado. Si le enviamos una carta de notificación de acción (NOA) para informarle que denegamos, demoramos, cambiamos o cancelamos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su PCP también puede presentar una apelación por usted con su permiso por escrito.

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días consecutivos posteriores a la fecha en que reciba la NOA. Si actualmente está recibiendo un tratamiento y desea seguir recibéndolo, debe solicitar una apelación dentro de los 10 días consecutivos posteriores a la fecha en que se le haya entregado la NOA, o antes de la fecha en que L.A. Care diga que se pondrá fin a los servicios. Al solicitar la apelación, infórmenos que desea seguir recibiendo los servicios.

Puede presentar una apelación por teléfono, en persona, por escrito, por fax o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Proporcione su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.
- **Por correo:** Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario por correo a:

L.A. Care Health Plan
Member Services Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

- **Por fax:** **213-438-5748**

El consultorio de su médico tendrá formularios de queja disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de L.A. Care. Ingrese en **lacare.org**.

Si necesita ayuda para presentar su apelación, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios idiomáticos gratuitos. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

En un plazo de 5 días a partir de la recepción de su apelación, L.A. Care le enviará una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, L.A. Care le informará la decisión con respecto a su apelación.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que toma resolver su apelación podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para desenvolverse, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). L.A. Care revisará su solicitud y su condición médica para tomar una decisión dentro un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su apelación.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

Si presentó una apelación y recibió una carta (notificación de resolución de la apelación) de L.A. Care para informarle que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió una carta para informarle nuestra decisión y han pasado 30 días, puede hacer lo siguiente:

- Solicitarle una **Audiencia del Estado** al DSS, y un juez revisará su caso.
- Solicitarle una **Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR)** al DMHC, y un revisor externo que no forma parte de L.A. Care revisará su caso.

No tendrá que pagar por una Audiencia del Estado o una IMR.

Puede solicitar una Audiencia del Estado y una IMR al mismo tiempo. También puede solicitar una antes que la otra para ver si resolverá su problema primero. Si pide una IMR primero, pero no está conforme con la decisión, luego podrá solicitar una Audiencia del Estado. Pero si pide una Audiencia del Estado primero, y la audiencia ya se ha realizado, no podrá solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia del Estado tiene la última palabra.

Las siguientes secciones le proporcionarán más información acerca de cómo solicitar una Audiencia del Estado o una IMR.

Revisiones Médicas Independientes (IMR)

Una IMR es cuando un revisor externo que no está relacionado con el plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante L.A. Care. Si su plan de salud no se comunica con usted dentro de un plazo de 30 días consecutivos, o si no está conforme con la decisión de su plan de salud, podrá solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR dentro de un plazo de 6 meses a partir de la fecha que figure en la notificación de la decisión con respecto a la apelación.

Quizás pueda solicitar una IMR de inmediato sin presentar una apelación primero. Esto será posible cuando haya un riesgo inmediato para su salud o cuando la solicitud se haya denegado porque el tratamiento se considera experimental o en investigación.

El siguiente párrafo le proporcionará información sobre cómo solicitar una IMR. Tenga en cuenta que el término “queja” se refiere tanto a las “quejas” como a las “apelaciones”.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar a su plan de salud al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) y usar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. Utilizar este proceso de quejas no le impedirá ejercer ningún derecho o recurso legal que pueda llegar a corresponderle. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió de manera satisfactoria o una queja que ha quedado sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al Departamento para solicitar asistencia. Además, es posible que sea elegible para solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR). De ser así, con el proceso de la IMR se llevará a cabo una revisión imparcial de las decisiones médicas que haya tomado un plan de salud con respecto a la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o están en investigación, y los conflictos relacionados con pagos de servicios médicos de urgencia o emergencia. El Departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito (**1-888-HMO-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con dificultades de audición o del habla. El sitio web en Internet del Departamento, <http://www.hmohelp.ca.gov>, tiene formularios para presentar una queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias del Estado

Una Audiencia del Estado es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales (*Department of Social Services, DSS*). Un juez le ayudará a resolver su problema. Puede solicitar una Audiencia del Estado solamente si ya presentó una apelación ante L.A. Care y sigue estando disconforme con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia del Estado dentro de un plazo de 120 días a partir de la fecha que figure en la notificación de la decisión con respecto a la apelación. Su PCP puede solicitar una Audiencia del Estado por usted con su permiso por escrito y si tiene la aprobación del DSS. Usted también puede llamar al DSS para solicitar que el estado apruebe la solicitud de una Audiencia del Estado presentada por su PCP.

Puede solicitar una Audiencia del Estado por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta al Público del DSS al **1-800-952-5253** (TDD **1-800-952-8349**).
- **Por correo:** Complete el formulario proporcionado con su notificación de resolución de la apelación. 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 del Estado, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios idiomáticos gratuitos. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

En la audiencia, usted o su representante expondrán su punto de vista y nosotros expondremos el nuestro. El juez podría demorar hasta 90 días para tomar una decisión sobre su caso. L.A. Care deberá respetar la decisión del juez.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

6 | Cómo informar y resolver quejas

Si desea que el DSS tome una decisión rápida porque el tiempo que toma tener una Audiencia del Estado podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para desenvolverse, usted o su PCP pueden comunicarse con el DSS y solicitar una Audiencia del Estado acelerada (rápida). El DSS deberá tomar una decisión, a más tardar, 3 días hábiles después de recibir su solicitud.

Fraude, derroche y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe la cobertura de Medi-Cal ha cometido fraude, derroche o abuso, tiene derecho a denunciarlo.

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

- Falsificar los expedientes médicos.
- Recetar más medicamentos de lo que es médicamente necesario.
- Brindar servicios de atención médica más allá de lo médicamente necesario.
- Facturar por servicios que no se proporcionaron.
- Facturar por servicios profesionales cuando el profesional no proporcionó el servicio.

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

- Prestar, vender o entregar la tarjeta de identificación de un plan de salud o la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir los mismos tratamientos o medicamentos, o tratamientos o medicamentos similares, a través de más de un proveedor.
- Ir a una sala de emergencias cuando no hay una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o el número de identificación del plan de salud de otra persona.

Para denunciar un caso de fraude, derroche o abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, el derroche o el abuso. Proporcione la mayor cantidad de información posible sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Proporcione las fechas de los eventos y un resumen exacto de lo que sucedió.

Envíe su denuncia a:

L.A. Care Health Plan
Special Investigations Unit
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

O llame a la Línea de Ayuda de Cumplimiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **800-400-4889**.

También puede enviar la información por correo electrónico a ReportingFraud@lacare.org.

O puede enviarla en línea en lacare.ethicspoint.com.

Todas las denuncias pueden realizarse anónimamente.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

7. Números importantes y términos que debe conocer

Números telefónicos importantes

- Servicios para los Miembros de L.A. Care.
L.A. Care member services **1-888-839-9909** (TTY: 711)
- Línea de Enfermería de L.A. Care atendida las 24 horas.
L.A. Care's 24-Hour Nurse Advice Line **1-800-249-3619** (TTY: 711)
- Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care
L.A. Care Compliance Helpline **1-800-400-4889**
- Centros de Recursos Familiares de L.A. Care
L.A. Care Family Resource Centers – **1-877-287-6290**
- Centro de Recursos Familiar de L.A. Care – Boyle Heights
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Centro de Recursos Familiar de L.A. Care – Inglewood
L.A. Care Family Resource Center – Inglewood **1-310-330-3130**
- Centro de Recursos Familiar de L.A. Care – Lynwood
L.A. Care Family Resource Center – Lynwood **1-310-661-3000**
- Centro de Recursos Familiar de L.A. Care – Pacoima
L.A. Care Family Resource Center – Pacoima **1-213-438-5497**
- Centro de Recursos Familiar de L.A. Care – Palmdale
L.A. Care Family Resource Center – Palmdale **1-213-438-5580**
- Servicios para discapacidades
 - Servicio de Retransmisión de California
California Relay Service (CRS) — (TTY: **711**)
 - Sprint **1-888-877-5379**
 - MCI **1-800-735-2922**
 - Información sobre la Ley de Americanos con Discapacidades
Americans with Disabilities Act (ADA) Information **1-800-514-0301**
(TTY: **1-800-514-0383**)



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.
La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- Servicios para niños
 - Servicios para los Niños de California
California Children's Services (CCS) **1-800-288-4584**
 - Programa de Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil
Child Health and Disability Prevention (CHDP) **1-800-993-2437 (1-800-993-CHDP)**
- Servicios del estado de California
 - Departamento de Servicios de Salud del estado de California
California State Department of Health Services (DHCS) **1-916-445-4171**
 - Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de la División de Atención Médica Administrada de Medi-Cal
Medi-Cal Managed Care Office of the Ombudsman **1-888-452-8609**
 - Servicios para los beneficiarios de Denti-Cal
Denti-Cal Beneficiary **1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)**
 - Departamento de Servicios Sociales de California
California Department of Social Services (CDSS) **1-800-952-5253**
 - Departamento de Atención Médica Administrada
Department of Managed Health Care (DMHC) **1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219)**
(TDD **1-877-688-9891**)
- Opciones de Atención Médica::
 - Árabe **1-800-576-6881**
 - Armenio **1-800-840-5032**
 - Camboyano/Jemer **1-800-430-5005**
 - Cantonés **1-800-430-6006**
 - Inglés **1-800-430-4263**
 - Persa **1-800-840-5034**
 - Hmong **1-800-430-2022**
 - Coreano **1-800-576-6883**
 - Laosiano **1-800-430-4091**
 - Mandarín **1-800-576-6885**
 - Ruso **1-800-430-7007**
 - Español **1-800-430-3003**



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

- Tagalo **1-800-576-6890**
- Vietnamita **1-800-430-8008**
- TTY: **1-800-430-7077**

- Oficina de Derechos Civiles de los EE. UU.
U.S. Office for Civil Rights **1-866-627-7748**
- Programa de Ingreso Social Suplementario de la Administración del Seguro Social
Social Security Administration Supplemental Social Income (SSI) **1-800-772-1213**
- Condado de Los Ángeles – Departamento de Servicios Sociales Públicos:
Centro de Servicios al Cliente
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS): Customer Service Center
1-866-613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
- Líneas de información sobre cargas públicas del DPSS
 - Departamento de Servicios de Salud del condado de Los Ángeles
Los Angeles County Department of Health Services **1-213-250-8055**
 - Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles
Los Angeles County Department of Mental Health **1-800-854-7771**
 - Programa de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños
Women, Infant and Children Program (WIC) **1-888-942-9675**



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Términos que debe conocer

Administrador de casos: Enfermeros titulados o trabajadores sociales que pueden ayudarle a comprender problemas de salud importantes y a coordinar la atención médica con sus proveedores.

Aguda: Condición médica repentina, que requiere atención médica rápida y no dura mucho tiempo.

Apelación: Solicitud de un miembro para que L.A. Care revise y cambie una decisión que tomamos sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Área de servicio: El área geográfica donde brinda servicios L.A. Care. Esto incluye el condado de Los Ángeles.

Atención de enfermería especializada: Servicios cubiertos proporcionados por enfermeros, técnicos o terapeutas con licencia durante una estadía en un hospital de enfermería o en el hogar de un miembro.

Atención hospitalaria ambulatoria: Atención médica o quirúrgica proporcionada en un hospital sin la admisión como paciente hospitalizado.

Atención médica a largo plazo: Atención médica en un establecimiento durante más de un mes después de la admisión.

Atención médica ambulatoria: Cuando no debe pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención médica de rutina: Atención médica preventiva y servicios médicamente necesarios, visitas preventivas para niños, o atención médica como la atención de seguimiento de rutina. La meta de la atención médica de rutina es prevenir problemas de salud.

Atención médica de seguimiento: Atención médica regular brindada por un médico para controlar los avances de un paciente después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Atención médica de urgencia (o servicios de urgencia): Servicios proporcionados para tratar una enfermedad, lesión o condición que no constituye una emergencia, pero que requiere atención médica. Usted puede recibir la atención médica de urgencia a través de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no se encuentran disponibles o no se puede acceder a ellos temporalmente.

Atención médica en salas de emergencias: Examen realizado por un médico (o personal bajo la dirección de un médico, según lo permitido por la ley) para averiguar si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizarle clínicamente dentro de las capacidades del establecimiento.

Atención médica para pacientes hospitalizados: Cuando debe pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención médica primaria: Consulte el término atención médica de rutina.

Autorización previa (preaprobación): Proceso formal en virtud del cual un proveedor de atención médica debe obtener la aprobación para proporcionar servicios o procedimientos específicos.

Beneficios: Servicios de atención médica y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Cancelar la membresía: Dejar de usar este plan de salud porque usted ya no reúne los requisitos o porque desea cambiar por un plan de salud nuevo. Debe firmar un formulario que diga que no desea usar más este plan de salud o debe llamar a HCO y cancelar su membresía por teléfono.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

Centro de Salud Calificado Federalmente (*Federally Qualified Health Center, FQHC*): Centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Usted puede recibir atención médica primaria y preventiva en un FQHC.

Cirugía reconstructiva: Cirugía cuando hay un problema con una parte del cuerpo. Este problema podría ser causado por una anomalía congénita, una enfermedad o una lesión. Es médicamente necesario mejorar el aspecto o el funcionamiento de esa parte del cuerpo.

Clínica de salud rural (*Rural Health Clinic, RHC*): Centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Usted puede recibir atención médica primaria y preventiva en una RHC.

Clínica: Una clínica es un establecimiento que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de Salud Calificado Federalmente (*Federally Qualified Health Center, FQHC*), una clínica comunitaria, una clínica de salud rural (*Rural Health Clinic, RHC*), una clínica de salud para indígenas estadounidenses u otro establecimiento de atención primaria.

Cobertura (servicios cubiertos): Los servicios de atención médica proporcionados a los miembros de L.A. Care, con sujeción a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según lo indicado en esta EOC y cualquier modificación.

Cobertura de medicamentos recetados: Cobertura para medicamentos recetados por un proveedor.

Condición crónica: Enfermedad u otro problema médico que no puede curarse por completo o que empeora con el tiempo, o que debe tratarse para que no empeore.

Condición médica de emergencia: Condición médica o psiquiátrica (mental) con síntomas tan severos, como trabajo de parto activo (consulte la definición incluida en esta sección) o dolor intenso, que una persona leiga con un conocimiento razonable de la salud y la medicina podría creer razonablemente que, si no recibe atención médica inmediata, podría:

- poner en grave riesgo su salud o la salud de su bebé por nacer,
- ocasionar un trastorno en una función del cuerpo,
- provocar que una parte o un órgano del cuerpo no funcione bien.

Condición médica psiquiátrica de emergencia: Trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves o intensos como para causar un peligro inmediato para usted u otras personas, o por el cual usted está inmediatamente incapacitado para proveerse de alimentos, vivienda o vestimenta.

Los servicios psiquiátricos de emergencia pueden incluir trasladar a un miembro a una unidad psiquiátrica dentro de un hospital general o a un hospital psiquiátrico para condiciones agudas. Este traslado se realiza para evitar o reducir una condición médica psiquiátrica de emergencia. Además, el proveedor a cargo del tratamiento cree que el traslado no empeorará la condición del miembro.

Continuidad de la atención médica: Capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal a través de su proveedor preexistente durante un período de hasta 12 meses sin interrupción en los servicios, si el proveedor y L.A. Care están de acuerdo.

Copago: Pago que usted realiza, generalmente al momento de recibir un servicio, además del pago de la compañía de seguros.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Cuidados paliativos: Cuidados para reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad terminal (que se prevé que no vivirá más de 6 meses).

Cuidados paliativos: Cuidados para reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad grave.

DHCS: El Departamento de Servicios de Salud de California. Es la oficina del estado que supervisa el programa Medi-Cal.

Directorio de proveedores: Lista de los proveedores que forman parte de la red de L.A. Care.

Dispositivo ortopédico: Dispositivo utilizado como apoyo o aparato externo que se coloca en el cuerpo para sujetar o corregir una parte del cuerpo con una lesión o enfermedad aguda, y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

DMHC: El Departamento de Atención Médica Administrada de California. Esta es la oficina del estado que supervisa los planes de salud de atención médica administrada.

Enfermedad grave: Enfermedad o condición que debe tratarse y que podría provocar la muerte.

Enfermedad terminal: Condición médica que no puede revertirse y que es muy probable que provoque la muerte dentro de un plazo de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Equipo médico duradero (*durable medical equipment, DME*): Equipo que es médicamente necesario e indicado por su médico u otro proveedor. L.A. Care decide si alquilar o comprar el DME. El costo de alquilarlo no debe superar el costo de comprarlo. La reparación de un equipo médico está cubierta.

Especialista (o médico especialista): Médico que brinda tratamiento para determinados tipos de problemas médicos. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata las fracturas, un alergista trata las alergias y un cardiólogo trata los problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, necesitará una referencia de su PCP para atenderse con un especialista.

Servicios de salud mental especializados:

- Servicios ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de un plan, terapia, rehabilitación y servicios adicionales)
 - Servicios de apoyo para tomar medicamentos
 - Servicios de tratamiento intensivo de día
 - Servicios de rehabilitación de día
 - Servicios de intervención en caso de crisis
 - Servicios de estabilización en caso de crisis
 - Servicios de administración de casos objetivo
 - Servicios terapéuticos para trastornos de la conducta
 - Coordinación de atención médica intensiva (*intensive care coordination, ICC*)
 - Servicios intensivos en el hogar (*intensive home-based services, IHBS*)



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

- Cuidado de crianza temporal terapéutico (*therapeutic foster care, TFC*)
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis
- Servicios para pacientes hospitalizados:
 - Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados con condiciones agudas
 - Servicios profesionales psiquiátricos para pacientes hospitalizados
 - Servicios en centros de salud psiquiátrica

Evaluación de la prioridad para recibir atención médica (o triaje): Evaluación de su salud realizada por un médico o un enfermero capacitado para examinarle con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención médica.

Formulario: Lista de medicamentos o artículos que cumplen determinados criterios y que están aprobados para los miembros.

Fraude: Acto intencional para engañar o tergiversar, realizado por una persona que sabe que el engaño podría tener como resultado algún beneficio no autorizado para la persona o para un tercero.

Hogar médico: Modelo de atención médica que proporcionará una atención médica de mejor calidad, ayudará a que los miembros desarrollen más su capacidad de ocuparse de su propio cuidado y reducirá los costos evitables con el transcurso del tiempo.

Hospital de enfermería: Lugar que brinda durante las 24 horas del día atención de enfermería que solo pueden proporcionar profesionales de la salud capacitados.

Hospital participante: Hospital con licencia que tiene contrato con L.A. Care para proporcionar servicios a los miembros en el momento en que un miembro recibe la atención médica. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los miembros están limitados por las políticas de revisión de la utilización y control de calidad de L.A. Care o el contrato de L.A. Care con el hospital.

Hospital: Lugar donde usted recibe la atención de médicos y enfermeros en forma ambulatoria o como paciente hospitalizado.

Hospitalización: Admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente hospitalizado.

Lista de medicamentos preferidos (*preferred drug list, PDL*): Lista de medicamentos seleccionados aprobados por este plan de salud y que su médico puede recetarle. También se denomina formulario.

Medicamento necesario (o necesidad médica): Tipos de servicios razonables y necesarios para proteger la vida, evitar que el paciente sufra una enfermedad o discapacidad grave, o reducir el dolor intenso a través del diagnóstico o tratamiento de una enfermedad, un padecimiento o una lesión.

Medicamento no incluido en el formulario: Medicamento que no figura en el formulario de medicamentos.

Medicamentos recetados: Medicamento que, para ser suministrado, requiere legalmente la receta de un proveedor con licencia, a diferencia de los medicamentos de venta libre (*over the counter, OTC*), que no requieren una receta.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Medicare: Es el programa de seguro de salud federal para personas de 65 años o más, determinadas personas más jóvenes con discapacidades y personas con enfermedad renal en estado terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, a veces llamada ESRD, por sus siglas en inglés).

Miembro: Todo beneficiario de Medi-Cal elegible inscrito en L.A. Care, que tenga derecho a recibir los servicios cubiertos.

Opciones de Atención Médica (*Health Care Options*, HCO): Programa que puede inscribirle en el plan de salud o cancelar su membresía.

Pago por servicio (*Fee-For-Service*, FFS): Esto significa que usted no está inscrito en un plan de salud de atención médica administrada. Con la cobertura de FFS, su médico debe aceptar Medi-Cal “regular” y le factura directamente a Medi-Cal por los servicios que usted recibió.

Persona inscrita: Persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

Plan de atención médica administrada: Un plan de Medi-Cal que utiliza solamente determinados médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. L.A. Care es un plan de atención médica administrada.

Plan: Consulte el término plan de atención médica administrada.

Preaprobación (o autorización previa): Su PCP debe obtener la aprobación de L.A. Care antes de que usted reciba determinados servicios. L.A. Care solo aprobará los servicios que usted necesite. L.A. Care no aprobará los servicios proporcionados por proveedores no participantes si L.A. Care cree que usted puede recibir servicios comparables o más apropiados a través de proveedores de L.A. Care. Una referencia no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de L.A. Care.

Prima: Monto pagado por la cobertura; costo de la cobertura.

Programa de evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (*early and periodic screening, diagnosis and treatment*, EPSDT): Programa federal para ayudar a detectar y prevenir problemas de salud de los niños de Medi-Cal desde el nacimiento hasta los 21 años. En California, este programa se llama Programa de Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil (CHDP).

Programa de Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil (*California Health and Disability Prevention Program*, CHDP) de California: Programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos y privados por las evaluaciones de la salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a los niños y jóvenes elegibles a tener acceso a atención médica regular. Su PCP puede proporcionar los servicios del CHDP.

Prótesis: Dispositivo artificial colocado en el cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

Proveedor calificado: Médico calificado en el área de la práctica médica apropiada para tratar su condición.

Proveedor de atención primaria (*primary care provider*, PCP): Proveedor con licencia que le proporciona la mayor parte de su atención médica. Su PCP le ayuda a recibir la atención médica que necesita. Algunos servicios de atención médica deben ser aprobados primero, a menos que:

- Usted tenga una emergencia.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

- Usted necesite atención obstétrica/ginecológica.
- Usted necesite servicios confidenciales.
- Usted necesite servicios de planificación familiar.

Su PCP puede ser:

- Un médico general
- Un médico internista
- Un pediatra
- Un médico de familia
- Un obstetra/ginecólogo
- Un FQHC o una RHC
- Una enfermera con práctica médica
- Un asistente médico
- Una clínica

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Consulte el término “Proveedor participante” incluido en esta sección.

Proveedor de servicios de salud mental: Personas con licencia que proporcionan servicios de salud mental y servicios para los trastornos de la conducta a los pacientes.

Proveedor fuera de la red: Proveedor que no forma parte de la red de L.A. Care.

Proveedor no participante: Proveedor que no pertenece a la red de L.A. Care.

Proveedor participante (o médico participante): Médico, hospital u otro profesional de atención médica con licencia o establecimiento médico con licencia, incluidos los centros de cuidados subagudos, que tienen contrato con L.A. Care para ofrecer los servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe la atención médica.

Proveedores de atención médica: Médicos y especialistas, como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes especiales del cuerpo y que trabajan con L.A. Care o forman parte de la red de L.A. Care. Los proveedores de la red de L.A. Care deben tener licencia para ejercer en California y deben brindarle un servicio que esté cubierto por L.A. Care.

Usted **no** necesitará una referencia para algunos tipos de servicios, como la planificación familiar, la atención médica de emergencia, la atención obstétrica/ginecológica ni los servicios confidenciales.

Tipos de proveedores de atención médica:

- Un audiólogo es un proveedor que evalúa la audición.
- Una enfermera partera certificada es una enfermera que brinda atención durante el embarazo y el parto.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- Un médico de familia es un médico que trata problemas médicos comunes de personas de todas las edades.
- Un médico general es un médico que trata problemas médicos comunes.
- Un médico internista es un médico con capacitación especial en medicina interna, lo que incluye enfermedades.
- Una enfermera vocacional con licencia es una enfermera con licencia que trabaja con el médico.
- Un consejero es una persona que ayuda con problemas familiares.
- Un asistente médico o asistente médico certificado es una persona que no tiene licencia y que ayuda a los médicos a brindar atención médica.
- Profesionales de nivel medio es un término que se usa para designar a los proveedores de atención médica, como enfermeras parteras, asistentes médicos o enfermeras con práctica médica.
- Una enfermera anestésista es una enfermera que administra anestesia.
- Una enfermera con práctica médica o un asistente médico es una persona que trabaja en una clínica o en el consultorio de un médico y que brinda diagnóstico, tratamiento o atención médica, dentro de ciertos límites.
- Un obstetra/ginecólogo es un médico que brinda atención médica para la salud femenina, como por ejemplo, durante el embarazo y el parto.
- Un terapeuta ocupacional es un proveedor que ayuda a recuperar las capacidades de la vida cotidiana y retomar las actividades después de una enfermedad o lesión.
- Un pediatra es un médico que atiende a los niños desde el nacimiento hasta la adolescencia.
- Un fisioterapeuta es un proveedor que ayuda a fortalecer el cuerpo después de una enfermedad o lesión.
- Un podiatra es un médico que cuida los pies.
- Un psicólogo es una persona que brinda tratamiento para problemas de salud mental, pero no receta medicamentos.
- Una enfermera titulada es una enfermera con más capacitación que una enfermera vocacional con licencia y que tiene licencia para realizar determinadas tareas con un médico.
- Un terapeuta respiratorio es un proveedor que ayuda con la respiración.
- Un patólogo del habla es un proveedor que ayuda con el habla.

Proveedores de servicios de salud en el hogar: Proveedores que brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

Queja: Expresión de disconformidad verbal o escrita de un miembro con respecto a L.A. Care, un proveedor o la calidad de la atención médica o de los servicios proporcionados. Una queja es lo mismo que una reclamación.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con L.A. Care para proporcionar atención médica.

Referencia: Cuando su PCP dice que usted puede recibir atención médica de otro proveedor. Algunos tipos de atención médica y servicios cubiertos requieren una referencia y preaprobación. No necesita una referencia de su PCP para los siguientes servicios:

- Atención médica de emergencia
- Atención obstétrica/ginecológica de proveedores que forman parte de la red de L.A. Care
 - La prevención o el tratamiento del embarazo, lo que incluye el control de la natalidad, los servicios de anticoncepción de emergencia, pruebas de embarazo, atención prenatal, aborto y procedimientos relacionados con el aborto.
- Servicios confidenciales
 - Detección, prevención, evaluación, diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual y enfermedades de transmisión sexual.
 - Diagnóstico y tratamiento de una agresión sexual o violación, lo que incluye la recolección de evidencias médicas con respecto a la acusación de violación o agresión sexual.
 - Detección, prevención, evaluación, diagnóstico y tratamiento del virus de inmunodeficiencia humana (VIH).
- Servicios de planificación familiar
- Servicios profesionales ambulatorios para trastornos de la conducta

Seguro médico: Cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos reembolsándole a la persona asegurada los gastos ocasionados por una enfermedad o lesión, o pagándole directamente al proveedor de atención médica.

Servicio no cubierto: Servicio que L.A. Care no cubre.

Servicios comunitarios para adultos (*community-based adult services, CBAS*): Servicios en establecimientos ambulatorios para atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidados personales, capacitación y apoyo para familiares y cuidadores, servicios nutricionales, transporte y otros servicios para miembros que reúnan los requisitos.

Servicios confidenciales: Servicios médicamente necesarios para la planificación familiar, para infecciones de transmisión sexual (ITS), para el VIH/SIDA, para una agresión sexual o para un aborto.

Servicios de médicos: Servicios proporcionados por una persona con una licencia conforme a la legislación estatal para ejercer la medicina o la osteopatía, sin incluir los servicios proporcionados por médicos mientras usted se encuentre internado en un hospital que se cobren en la factura del hospital.

Servicios de planificación familiar: Servicios para prevenir o demorar el embarazo.

Servicios de salud en el hogar: Atención de enfermería especializada y otros servicios proporcionados en el hogar.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Servicios de salud mental ambulatorios: Servicios ambulatorios para miembros con problemas de salud mental de leves a moderados, que incluyen lo siguiente:

- Evaluación y tratamiento individual o grupal de la salud mental (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios para controlar una terapia con medicamentos
- Consultas psiquiátricas
- Laboratorio, suministros y suplementos ambulatorios

Servicios de salud pública: Servicios de salud destinados a la población en general. Estos servicios incluyen, entre otros, análisis de la situación médica, control de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección ambiental y sanidad, preparación y respuesta en caso de catástrofe, y salud ocupacional.

Servicios excluidos: Servicios no cubiertos por L.A. Care.

Servicios fuera del área: Servicios mientras un miembro está fuera del área de servicio.

Servicios para los Niños de California (*California Children's Services, CCS*): Programa que brinda servicios para niños que tienen determinados problemas de salud y enfermedades hasta los 21 años.

Servicios posestabilización: Servicios recibidos después de la estabilización de una condición médica de emergencia.

Servicios y dispositivos de habilitación: Servicios de atención médica que le ayudan a conservar, adquirir o mejorar sus habilidades y la funcionalidad para la vida cotidiana.

Trabajo de parto activo: Período en el que una mujer está en las tres etapas del parto y no puede ser trasladada a tiempo de manera segura a otro hospital antes del parto, o un traslado podría ser perjudicial para la salud y seguridad de la mujer o el niño por nacer.

Transporte médico de emergencia: Transporte en una ambulancia o un vehículo para emergencias a una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

Transporte médico que no es de emergencia (*non-emergency medical transportation, NEMT*): Transporte cuando no pueda ir a una cita médica cubierta en automóvil, autobús, tren o taxi. L.A. Care paga el tipo de NEMT de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite ser trasladado a su cita.

Transporte no médico: Transporte al trasladarse hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor.

Tratamiento para los trastornos de la conducta (*Behavioral Health Treatment, BHT*): El tratamiento para los trastornos de la conducta (BHT) incluye servicios y programas de tratamiento, como programas de análisis del comportamiento aplicado y de intervención en el comportamiento basada en evidencias, que desarrollen o recuperen, en la máxima medida posible, el funcionamiento de una persona.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

8. Consejos para miembros de L.A. Care

Cómo obtener sus medicamentos recetados

Es posible que su médico le recete un medicamento cuando usted esté enfermo o tenga un problema de salud, como presión arterial alta o diabetes. La receta se basa en su estado de salud.

Para las recetas nuevas:

Si es la primera vez que surte una receta, debe ir a una farmacia que trabaje con L.A. Care. Encontrará una lista de las farmacias que trabajan con su plan de salud en el directorio de proveedores de L.A. Care. Para buscar una farmacia que le quede cerca, visite nuestro sitio web en lacare.org o llame gratis a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** durante el horario de atención habitual, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Si tiene una emergencia o un problema urgente, tenemos personal que puede ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Puede llamar al **1-888-839-9909**. También puede obtener un suministro de emergencia a través de una farmacia en determinadas circunstancias.

Para volver a surtir recetas:

Si necesita volver a surtir una receta que ya tiene, debe ir a una farmacia que trabaje con L.A. Care. Y ahora también puede recibir un suministro de medicamentos de mantenimiento hasta para 90 días en determinadas farmacias locales o mediante pedido por correo. Para obtener un suministro para 90 días, pídale a su médico que le dé una receta para un suministro para 90 días, con reposiciones, para los medicamentos de mantenimiento. L.A. Care trabaja de manera conjunta con farmacias de todo el condado de Los Ángeles para ofrecer este servicio.

Farmacia de pedidos por correo:

Para recibir un suministro de medicamentos de mantenimiento para hasta 90 días por correo en su hogar o el lugar donde trabaja, debe utilizar el servicio de farmacia de pedidos por correo de L.A. Care Health Plan. Llame gratis a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** para que le envíen a su hogar un formulario de pedido de medicamentos por correo. También puede encontrar el formulario de pedido de medicamentos por correo en Internet en lacare.org.

- Vaya a “*For Members*” (Miembros).
- En “*Member Services*” (Servicios para los Miembros) a la izquierda, haga clic en “*Pharmacy Services*” (Servicios de farmacia).
- Baje por la página de Servicios de farmacia hasta que vea la sección titulada “*An online option to order prescriptions*” (Una opción para pedir medicamentos en línea).
- Haga clic en “*Mail Order Pharmacy Form*” (Formulario de pedido de medicamentos por correo) y siga las instrucciones.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

El pedido por correo es un servicio opcional si elige usarlo.

Farmacia especializada:

Es posible que L.A. Care Health Plan le exija obtener algunos medicamentos de especialidad a través de nuestras farmacias especializadas contratadas, que tienen experiencia en el manejo de ese tipo de medicamentos.

- Las farmacias de especialidad tienen personal y profesionales clínicos altamente capacitados para proporcionarles a los miembros un apoyo personalizado para sus enfermedades crónicas y enfermedades complejas.
- Los medicamentos de especialidad solo están disponibles para suministros de un mes como máximo debido a su alto costo y uso.
- Las farmacias de especialidad enviarán los medicamentos de especialidad por correo a su hogar.
- Los medicamentos de especialidad que deben ser suministrados por una farmacia especializada específica figuran en la lista de medicamentos cubiertos, conocida como formulario.
- Puede encontrar nuestro formulario en **lacare.org**.
 - Vaya a *"For Members"* (Miembros).
 - En *"Member Services"* (Servicios para los Miembros) a la izquierda, haga clic en *"Pharmacy Services"* (Servicios de farmacia).
 - Nuestro formulario de Medi-Cal se encuentra en la sección *"Resources"* (Recursos).

Cómo surtir una receta en la farmacia:

1. Elija una farmacia participante cercana.
2. Lleve su receta a la farmacia.
3. Entréguele la receta al personal de la farmacia con su tarjeta de identificación para miembro de L.A. Care. Esto les ayudará a surtir su receta.
4. Asegúrese de proporcionarle al farmacéutico su dirección y número de teléfono correctos.
5. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga a algún medicamento.
6. Si tiene alguna pregunta sobre su(s) receta(s), no dude en consultarle al farmacéutico.

No se les debería pedir a los miembros de Medi-Cal que paguen por los medicamentos recetados. Si es miembro de Medi-Cal y le piden que pague por un medicamento recetado, llame a L.A. Care al 1-888-839-9909 (TTY: 711).

Si tiene una emergencia o un problema urgente, tenemos personal que puede ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Puede llamar al **1-888-839-9909 (TTY: 711)**.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909 (TTY: 711)**.

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

¿Qué es un formulario?

L.A. Care usa una lista de medicamentos aprobados que se llama “formulario”. Hay un comité de médicos y farmacéuticos que revisa el formulario para añadirle o quitarle medicamentos cada tres (3) meses. Se pueden añadir medicamentos al formulario cuando cumplen con todos estos requisitos:

- Tienen la aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos (*Food and Drug Administration, FDA*).
- Su seguridad y eficacia gozan de aceptación.

Usualmente su PCP le receta medicamentos que están incluidos en el formulario de L.A. Care. Su PCP únicamente le recetará un medicamento según su estado de salud y si el medicamento es necesario para mejorar su salud. Puede llamar a L.A. Care para solicitar una copia del formulario en su idioma, en letra grande, en audio o en un formato alternativo. También puede llamar a L.A. Care para pedir una lista de comparación de los formularios de todos los planes de salud asociados.

Medicamentos de marca/genéricos

Los medicamentos genéricos tienen el mismo componente activo que la versión de marca del medicamento. Los medicamentos genéricos están aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) y suelen ser más económicos que los medicamentos de marca. Se surten medicamentos genéricos, a menos que por razones médicas documentadas se prohíba el uso de la versión genérica o no exista un equivalente genérico para un medicamento de marca. Su médico debe comunicarse con L.A. Care para obtener la autorización para surtir un medicamento de marca si existe un equivalente genérico.

Medicamentos no incluidos en el formulario

Es posible que, a veces, su médico deba recetarle medicamentos que no están incluidos en el formulario. Su médico tiene que llamar a L.A. Care y solicitar la autorización previa para obtener la aprobación. Para decidir si cubrirá el medicamento, es posible que L.A. Care le pida más información a su proveedor. Dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud de autorización previa, L.A. Care le informará a su proveedor y farmacia si el medicamento está autorizado. Luego, L.A. Care, su proveedor o su farmacia le informarán a usted si su medicamento está cubierto o no. Si el medicamento se aprueba, podrá obtenerlo en una farmacia que trabaje con L.A. Care. Si el medicamento no se aprueba, usted tiene derecho a apelar la decisión o presentar una queja. Una “apelación” es cuando solicita que se revise una decisión. Puede obtener más información sobre esto en la sección “Quejas: ¿qué hacer si no estoy satisfecho?” de este manual.

¿Qué medicamentos están cubiertos?

Usted puede obtener los siguientes medicamentos y otros artículos cuando su médico se los recete y sean médicamente necesarios:

- Medicamentos recetados incluidos en el formulario de L.A. Care.
- Los medicamentos que se pueden comprar sin receta o de venta libre (como jarabes para la tos/ el resfrío, pastillas para la tos o aspirinas) incluidos en el formulario de L.A. Care.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- Suministros para la diabetes incluidos en el formulario: insulina, jeringas para la insulina, tiras reactivas para las pruebas de glucosa, lancetas y dispositivos de inserción de lancetas, sistemas de administración de insulina tipo pluma, monitores de glucosa en sangre, incluso los monitores especialmente diseñados para las personas con dificultades visuales, y tiras para medición de la cetona en la orina.
- Dispositivos anticonceptivos aprobados por la FDA, pastillas anticonceptivas, condones y jaleas anticonceptivas que estén incluidos en el formulario de L.A. Care.
- Anticonceptivos de emergencia.
- EpiPens, medidores del flujo máximo y espaciadores.

¿Qué medicamentos no están cubiertos?

- Los medicamentos adquiridos en una farmacia fuera de la red, excepto en casos de emergencia.
- Los medicamentos que no están incluidos en el formulario, excepto cuando lo permita L.A. Care mediante una autorización previa.
- Los medicamentos de naturaleza experimental o de investigación, excepto en ciertos casos de enfermedad terminal. Si se le ha denegado un medicamento experimental o de investigación, tiene derecho a solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR). Puede obtener más información sobre esto en la sección “Quejas: ¿qué hacer si no estoy satisfecho?” de este manual.
- Los medicamentos estéticos, excepto cuando sean recetados por motivos médicamente necesarios.
- Los productos dietéticos o nutricionales no incluidos en el formulario, excepto en los casos en que sean médicamente necesarios o para el tratamiento de la fenilcetonuria.
- Cualquier medicamento inyectable que no sea médicamente necesario ni haya sido recetado por un médico.
- Los supresores del apetito, excepto cuando sean médicamente necesarios para el tratamiento de la obesidad mórbida.
- Los medicamentos de reemplazo en caso de extravío o destrucción, no más de dos (2) veces por año calendario (de enero a diciembre).
- Medicamentos para la infertilidad.

Anticonceptivos de emergencia (“Plan B”)

Puede obtener anticonceptivos de emergencia por medio de:

- Su PCP.
- Una farmacia con una receta de su PCP, si es menor de 17 años.
- Una farmacia sin una receta, si es mayor de 17 años.
- Una farmacia que no pertenezca a la red de L.A. Care. Si este es el caso, es posible que le pidan que pague por el servicio. L.A. Care le reembolsará este costo.
- Una clínica local de planificación familiar.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

8 | Consejos para miembros de L.A. Care

Llame a L.A. Care para obtener una lista de farmacias que proporcionan anticonceptivos de emergencia.

¿Cómo puede obtener medicamentos durante una emergencia, fuera del horario de atención habitual y los días festivos?

Los medicamentos que no están incluidos en el formulario, excepto cuando lo permita L.A. Care mediante una autorización previa.

- Los miembros de L.A. Care tienen acceso a farmacias “abiertas las 24 horas”, que trabajan con L.A. Care y atienden durante todo el día, los 7 días de la semana.
- Puede encontrar una farmacia “abierta las 24 horas” que le quede cerca visitando nuestro sitio web en lacare.org.
- Las farmacias que trabajan con L.A. Care pueden surtir sus medicamentos en cualquier momento y durante una emergencia.
- Durante una emergencia, su farmacéutico también está autorizado a surtirle un suministro del medicamento para tres (3) días o 72 horas con el fin de evitar la interrupción de su tratamiento actual con el medicamento recetado.

Parte D de Medicare: Cobertura de medicamentos recetados para los beneficiarios de Medicare y Medi-Cal.

Medicare administra un programa federal de medicamentos recetados que se conoce como la Parte D de Medicare. Si usted es un beneficiario de Medi-Cal que tiene Medicare, obtendrá la mayoría de sus medicamentos recetados a través de Medicare. Algunos medicamentos recetados no tienen cobertura de Medicare, pero sí están cubiertos por Medi-Cal y usted puede obtenerlos a través de Medi-Cal. Sin embargo, si usted tiene Medi-Cal a través de L.A. Care y cobertura de la Parte D de Medicare con otro plan de salud, su farmacia no podrá surtir sus recetas de la Parte D de Medicare con su cobertura de Medi-Cal a través de L.A. Care. Comuníquese con su plan de la Parte D de Medicare. Si desea más información, llame a L.A. Care. Para conocer más acerca de la Parte D de Medicare y elegir un Plan de Medicamentos Recetados de Medicare, llame a Medicare al **1-800-633-4227** o visite medicare.gov.

Ayuda en su idioma y para personas con discapacidades: ¿cómo puedo obtener ayuda?

Materiales escritos en otros idiomas y formatos

Usted tiene derecho a recibir la información escrita de L.A. Care en cualquiera de estos idiomas: español, árabe, armenio, chino, persa, jemer, coreano, tagalo, ruso, vietnamita e inglés. También puede recibir información escrita en letra grande, audio y otros formatos.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Ayuda de un intérprete sin costo

Usted tiene derecho a recibir la ayuda de un intérprete sin costo al recibir atención médica. L.A. Care ofrece ayuda de un intérprete sin costo en su idioma y en el lenguaje de señas americano. Esta ayuda es gratuita las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana. Usted debería utilizar un intérprete capacitado en sus visitas médicas. Un intérprete es una persona cuyo trabajo es convertir un idioma o lenguaje de señas en otro idioma o lenguaje de señas. Su médico le comprenderá y usted podrá comprender su salud y cuidarse mejor. Los intérpretes son profesionales capacitados que conocen las palabras relacionadas con la atención médica e interpretarán de modo correcto todo lo que digan usted y su médico. Además, respetarán la privacidad de todo lo que hablen usted y su médico. No debe usar a amigos o familiares, especialmente a niños, como intérpretes.

Llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care si necesita ayuda de un intérprete. Podemos brindarle asistencia telefónica en su idioma y asegurarnos de que cuente con un intérprete para su próxima visita:

Paso 1 Pida una cita para ver a su médico.

Paso 2 Llame a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY: **711**) al menos diez días hábiles antes de su cita.

Tenga a mano esta información:

- Su nombre
- Su número de identificación del plan
- Fecha y horario de su cita
- Nombre del médico
- Dirección y número de teléfono del médico

Si la cita con su médico se cancela o modifica, llame a L.A. Care lo antes posible.

TTY

Los miembros con sordera y deficiencias auditivas pueden llamar al **711** con un dispositivo TTY. Al llamar a este número, se comunicará con el Servicio de Retransmisión de California (*California Relay Service, CRS*). Los operadores capacitados del CRS le ayudarán a comunicarse con L.A. Care o con su médico. Para usar los servicios de voz, llame al **1-888-877-5379** (Sprint) o al **1-800-735-2922** (MCI).

Información sobre acceso para personas con discapacidades

Muchas clínicas y consultorios médicos ofrecen ayuda que permite que las visitas médicas sean más simples. Quizás ofrezcan estacionamientos accesibles, rampas, salas de examen grandes y balanzas para personas en sillas de ruedas. Podrá encontrar médicos que ofrezcan este tipo de ayuda en el Directorio de proveedores. Servicios para los Miembros de L.A. Care también puede ayudarle a buscar un médico que se ajuste a sus necesidades especiales.

Ningún consultorio médico, clínica u hospital puede negarle ayuda por tener una discapacidad. Si no recibe la ayuda que necesita o si le resulta difícil obtenerla, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care.

No lo olvide: Informe al consultorio de su médico si es posible que necesite más tiempo o ayuda adicional durante su visita.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Quejas

Puede presentar una queja en los siguientes casos:

- Si cree que le negaron la ayuda porque tiene una discapacidad o porque no habla inglés
- Si no consigue un intérprete
- Si tiene una queja sobre el intérprete
- Si no puede obtener información en su idioma
- Si no se satisfacen sus necesidades culturales

Puede obtener más información sobre cómo presentar una queja. Consulte la sección “Cómo informar y resolver problemas” de este manual.



Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY: **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.



L.A. Care
HEALTH PLAN®



Línea gratuita: **1.888.839.9909** | TTY: 711



lacare.org

