



Manual para Miembros de L.A. Care Health Plan

Lo que tiene que saber sobre sus beneficios

Documento combinado de Evidencia de cobertura
y Formulario de divulgación



2020 **Español**

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. Lea este Manual para Miembros para obtener más información acerca de los servicios de asistencia idiomática para la atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

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 o amigo 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**).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 مجانًا. 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 شبانه روز 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 hnuv, 7 hnuv hauv ib vij thiab suab nrog cov hnuv 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** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- សេវាជំនួយខាងភាសា គឺមានដោយឥតគិតថ្លៃ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាកែប្រែផ្ទាល់មាត់ ឬការបកប្រែ ស្នើសុំព័ត៌មាន ជាភាសាខ្មែរ ឬជាទម្រង់មួយទៀត ឬជំនួយជ្រាមជ្រួង និងសេវា។ ទូរស័ព្ទទៅ L.A. Care តាមលេខ **1-888-839-9909 (TTY 711)** បាន 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃ មួយអាទិត្យ រួមទាំងថ្ងៃបុណ្យផង។ ការហៅនេះគឺឥតគិតថ្លៃឡើយ។
- 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 또는 번역 서비스, 귀하가 사용하는 언어 또는 기타 다른 형식으로 된 정보 또는 보조 지원 및 서비스 등을 요청하실 수 있습니다. 공휴일을 포함해 주 7 일, 하루 24 시간 동안 L.A. Care, **1-888-839-9909 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이 전화는 무료로 이용하실 수 있습니다.
- ພາສາອັງກິດ ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ທ່ານສາມາດຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ ຫຼື ແປພາສາໄດ້, ສໍາລັບຂໍ້ມູນໃນພາສາຂອງທ່ານ ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ, ຫຼື ເຄື່ອງມືຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມ. ໃຫ້ໂທຫາ L.A. Care ໄດ້ທີ **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ມື້, 7 ມື້ຕໍ່ອາທິດ, ວອມເຖິງວັນພັກຕ່າງໆ. ການໂທແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ.
- ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਆਰੀਆਂ ਜਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। L.A. Care ਨੂੰ **1-888-839-9909 (TTY 711)** ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ 7 ਦਿਨ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਮੇਤ। ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੈ।
- Мы предоставляем бесплатные услуги перевода. У вас есть возможность подать запрос о предоставлении услуг устного и письменного перевода, информации на вашем языке или в другом формате, а также вспомогательных средств и услуг. Звоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Мы работаем круглосуточно, без выходных и праздничных дней. Звонок бесплатный.
- Available ang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Maaari kang humiling ng mga serbisyo ng pag-interpret o pagsasaling-wika, impormasyon na nasa iyong wika o nasa ibang format, o mga karagdagang tulong at serbisyo. Tawagan ang L.A. Care sa **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kabilang ang mga holiday. Libre ang tawag.
- มีบริการช่วยเหลือภาษาฟรี คุณสามารถขอรับบริการการแปลหรือล่าม ข้อมูลในภาษาของคุณหรือในรูปแบบอื่น หรือความช่วยเหลือและบริการเสริมต่าง ๆ ได้ โทร L.A. Care ที่ **1-888-839-9909 (TTY 711)** ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์รวมทั้งวันหยุด โทรฟรี
- Có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ biên dịch hoặc phiên dịch, thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị hoặc bằng các định dạng khác, hay các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ ngôn ngữ. Xin vui lòng gọi L.A. Care tại **1-888-839-9909 (TTY 711)**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, kể cả ngày lễ. Cuộc gọi này miễn phí.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 estatales y federales. L.A. Care no discrimina ilegalmente, no excluye a las personas ni las trata diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

L.A. Care proporciona:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas que tienen discapacidades, para ayudarlas a comunicarse mejor. Esto incluye:
 - intérpretes calificados del lenguaje de señas
 - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- 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 a **Servicios para los Miembros** de 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.

Cómo presentar una queja

Si cree que L.A. Care no le ha brindado estos servicios o le ha discriminado ilegalmente de algún otro modo por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el coordinador de derechos civiles de L.A. Care. Puede presentar una queja en persona, por escrito, por teléfono o por correo electrónico:

Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
(213) 694-1250, ext. 6758 (TTY 711)
Correo electrónico: civilrightscoordinator@lacare.org

Si necesita ayuda para presentar una queja, el coordinador de derechos civiles de L.A. Care puede ayudarle.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

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

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
1-916-440-7370 (TTY **711** Servicio de Retransmisión de California)
Correo electrónico: CivilRights@dhcs.ca.gov

Puede obtener los formularios para presentar una queja en dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Si cree que le han discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, 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, por escrito, por teléfono o en línea:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY **1-800-537-7697**)
Portal de quejas: ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Puede obtener los formularios para presentar una queja en hhs.gov/ocr/office/file/index.html.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

¡Bienvenido a L.A. Care!

Gracias por inscribirse en L.A. Care Health Plan (L.A. Care). L.A. Care es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. L.A. Care también se denomina Local Initiative Health Authority for Los Angeles County. Pero puede llamarnos simplemente “L.A. Care”. L.A. Care trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención médica que usted necesita. L.A. Care es una entidad pública local. De hecho, somos el plan de salud pública más grande del país. Atendemos a las personas que viven en el condado de Los Ángeles (lo que llamamos nuestra “área de servicio”). 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 a continuación, siempre que el plan elegido esté disponible.

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care Health Plan

Manual para Miembros

Este Manual para Miembros le brinda información sobre su cobertura a través L.A. Care. Léalo completamente y con atención. 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 (*Department of Health Care Services*, DHCS). Si desea conocer los términos y condiciones exactos de la cobertura, puede solicitar una copia del contrato completo a 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 solicitar otra copia del Manual para Miembros sin costo para usted o 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** de L.A. Care 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 al Servicio 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 Health Plan

1055 West 7th Street, 10th Floor

Los Angeles, CA 90017



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Índice

Otros idiomas y formatos	1
Otros idiomas	1
Otros formatos	1
Servicios de interpretación.....	1
Aviso de no discriminación	4
¡Bienvenido a L.A. Care!	6
Manual para Miembros.....	6
Contáctenos.....	7
Índice	8
1. Primeros pasos como miembro	10
Cómo recibir ayuda	10
Qué se necesita para ser miembro	10
Tarjetas de identificación (ID)	11
Formas de involucrarse como miembro.....	12
2. Acerca de su plan de salud	13
Descripción general del plan de salud	13
Cómo funciona su plan	14
Cómo cambiar de plan de salud.....	14
Continuidad de la atención médica	16
Costos.....	18
3. Cómo recibir atención médica	20
Cómo recibir servicios de atención médica	20
Dónde recibir atención médica	24
Objeción moral	25
Red de proveedores	26
Proveedor de atención primaria (PCP)	28



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4. Beneficios y servicios.....	35
Lo que cubre su plan de salud.....	35
Beneficios de Medi-Cal.....	36
Beneficios de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)	50
Lo que no cubre su plan de salud	50
Servicios que no puede obtener a través de L.A. Care o Medi-Cal.....	51
Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal	53
Coordinación de la atención médica	55
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	57
5. Derechos y responsabilidades.....	58
Sus derechos.....	58
Sus responsabilidades.....	59
Notificación de prácticas de privacidad.....	60
Notificación sobre las leyes	67
Notificación acerca de Medi-Cal como pagador de último recurso	67
Notificación acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario.....	68
Notificación de acción.....	68
6. Cómo informar y resolver problemas	69
Quejas	70
Apelaciones.....	71
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión con respecto a una apelación.....	72
Revisiones Médicas Independientes (IMR)	72
Audiencias del Estado	73
Fraude, derroche y abuso.....	74
7. Números importantes y términos que debe conocer	76
Números telefónicos importantes	76
Términos que debe conocer	79
8. Consejos para miembros de L.A. Care	90



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 o cambiar 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.
- Responder preguntas sobre una factura de un proveedor.
- Responder preguntas sobre problemas que usted no pueda resolver.
- Ayudarle a programar el transporte.

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 del condado 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**.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**). O visite **healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Medi-Cal de transición

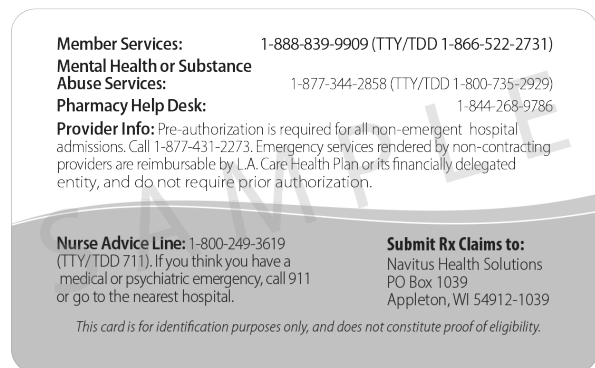
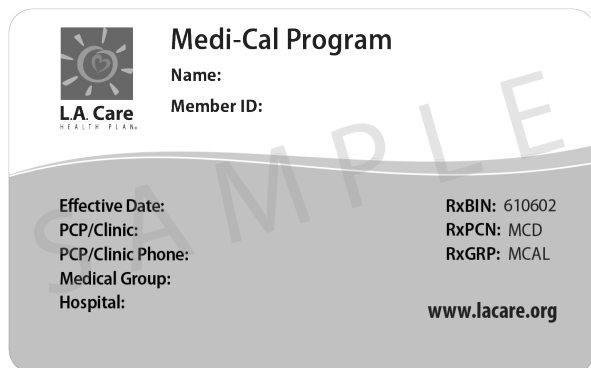
Medi-Cal de transición también se conoce como “Medi-Cal para trabajadores”. Es posible que pueda recibir Medi-Cal de transición si deja de recibir servicios de Medi-Cal por una de las siguientes razones:

- usted comenzó a ganar más dinero,
- su familia comenzó a recibir más dinero por la pensión alimenticia para los hijos o el cónyuge.

Puede hacer preguntas acerca de los requisitos para recibir Medi-Cal en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado. Busque su oficina local en **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 (ID)

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 sin costo. Llame al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Formas de involucrarse como miembro

L.A. Care quiere conocer su opinión. Todos los meses, 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!

Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad de L.A. Care

L.A. Care tiene once Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad (*Regional Community Advisory Committees*, RCAC) en el condado de Los Ángeles (el término RCAC se pronuncia "raca"). Este grupo está integrado por miembros de L.A. Care, proveedores y defensores de la atención médica. Su propósito es representar a sus comunidades ante la Mesa Directiva de L.A. Care, que guía los programas de atención médica para brindar servicios a nuestros miembros. La participación en este grupo es voluntaria. El grupo analiza cómo mejorar las políticas de L.A. Care y es responsable de:

- Ayudar a L.A. Care a comprender los problemas vinculados con la atención médica que afectan a las personas que viven en su área.
- Actuar como los ojos y oídos de L.A. Care en las 11 regiones de los RCAC en todo el condado de Los Ángeles.
- Brindar información sobre la salud a las personas de su comunidad.

Si desea formar parte de este grupo, llame al **1-888-522-2732**. También puede encontrar más información en línea en **lacare.org**.

Reuniones de la Mesa Directiva de L.A. Care

La Mesa Directiva decide las políticas de L.A. Care. Cualquiera puede asistir a las reuniones. La Mesa Directiva se reúne el primer jueves de cada mes a las 2:00 p. m. Puede encontrar más información acerca de las reuniones de la Mesa Directiva en **lacare.org**.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 ayudarle a recibir la atención médica que usted 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 funcione para usted. 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 la 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 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 deberá poner 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 trasplantes de riñón y de córnea).
- Usted tiene otra cobertura de salud pública o privada.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Servicios de salud para indígenas

Si usted es un indígena estadounidense, tiene derecho a obtener los servicios de atención médica en establecimientos de servicios de salud para indígenas. También puede conservar su membresía en L.A. Care o cancelarla mientras reciba 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 (*Indian Health Services*) al **1-916-930-3927** o visite el sitio web en **ih.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 atención médica 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.

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 6:00 p. m., de lunes a viernes. O visite **healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. También puede llamar a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) para solicitar ayuda para cambiarse de plan de salud.

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**. 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 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**). También puede llamar a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) para solicitar ayuda para cambiarse de plan de salud.

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:

- 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 y para evitar demoras en la inscripción en el plan de salud nuevo, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**).

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 atención médica de rutina o preventiva, tendría que usar la red regular de proveedores de L.A. Care ubicada en el condado de residencia del jefe del hogar.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Continuidad de la atención médica

Si se está atendiendo con proveedores que no forman parte de la red L.A. Care, en determinados casos podrá solicitar la continuidad de la atención médica y seguir atendiéndose con ellos durante un máximo de 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 atendiéndose con sus proveedores cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

- 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 (*Fee For Service*, FFS), 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 problema 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 proporcione a L.A. Care la información pertinente sobre el tratamiento.

Los miembros, sus representantes autorizados o los proveedores pueden solicitar la continuidad de la atención médica directamente a L.A. Care por escrito o por teléfono llamando a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

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:** Una condición médica que involucra la aparición repentina de síntomas debido a una enfermedad, lesión u otro problema médico que requiere atención médica inmediata y que tiene una duración limitada. La continuidad de la atención médica 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 continuidad de la atención médica se proporciona mientras dure la condición crónica, pero no deberá superar los 90 días a partir de la fecha de rescisión del contrato.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- **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 continuidad de los servicios se proporcionará durante el tiempo que sea necesario para completar el tratamiento y para coordinar una transferencia segura a otro proveedor, según lo determine L.A. Care en consulta con el miembro y el proveedor que no participe en la red del plan. La continuidad de la atención médica 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 continuidad de la atención médica 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 continuidad de la atención médica, pero sin 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 para un miembro recién inscrito.
- **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.
- **Salud mental maternal:** Las miembros que tengan una condición de salud mental maternal o estén en riesgo de sufrir este tipo de condición y tengan una nota de su médico o terapeuta podrán continuar los servicios cubiertos por hasta 12 meses.
- **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. La continuidad de los servicios se proporcionará durante el tiempo que sea necesario para completar el tratamiento y para coordinar una transferencia segura a otro proveedor, según lo determine L.A. Care en consulta con el miembro y el proveedor que no participe en la red del plan.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

2 | Acerca de su plan de salud

- 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".

Para miembros con costos compartidos

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. Después de cumplir con su parte del costo correspondiente a ese mes, podrá atenderse con cualquier médico de L.A. Care. Si es un miembro con costos compartidos, no es necesario que elija un PCP.

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** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- 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**). Los proveedores deben llamar a L.A. Care al **1-866-522-2736** para obtener más información.

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 al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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 L.A. Care 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. Llame al **1-888-839-9909** (TTY **711**) para pedirle a L.A. Care que revise su reclamo para decidir si usted puede recuperar el dinero.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 un lista de todos los PCP de la red de L.A. Care. El Directorio de proveedores también tiene otra información para ayudarlo a elegir un PCP. 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 120 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 ayudarlo 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 ayudarlo.

Cuando llame para programar su cita para la 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 llamar 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 **no** es para una emergencia ni para una condición que ponga en peligro la vida. Es para servicios que usted necesite para prevenir daños graves a su salud a raíz de la aparición repentina de una enfermedad, una lesión o una complicación de una condición que ya tenga. Las citas de atención médica de urgencia requieren atención médica dentro de las 48 horas. Si usted se encuentra fuera del área de servicio de L.A. Care, es posible que los servicios de atención médica de urgencia estén cubiertos. La atención médica de urgencia podría necesitarse por motivos tales como un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído, esguince muscular o servicios de maternidad.

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



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

Si necesita atención médica de urgencia fuera del área, vaya al establecimiento de atención médica de urgencia más cercano. No necesita preaprobación (autorización previa). Si necesita atención médica de urgencia para la salud mental, llame al plan de salud mental del condado al **1-800-854-7771**, disponible 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 dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Para obtener información del Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles, visite dmh.lacounty.gov.

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) de L.A. Care.

La atención médica de emergencia es para condiciones médicas que ponen en peligro la vida. Esta atención médica es para una enfermedad o lesión que una persona lego 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
- 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 solicitar 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 que su condición médica constituya una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la **Línea de Enfermería de L.A. Care** al **1-800-249-3619** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

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 viaja fuera de los Estados Unidos, a un lugar que no sea Canadá ni México, y necesita atención médica de emergencia, L.A. Care **no** cubrirá su atención médica.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

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 posestabilización), 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.

Atención médica confidencial

Servicios que solo requieren el consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, 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/control de la natalidad (excepto la esterilización)
- Agresión sexual
- Prevención/pruebas/tratamiento para el VIH/SIDA (solo menores, de 12 años o más)
- Prevención/pruebas/tratamiento para infecciones de transmisión sexual (solo menores, de 12 años o más)
- Tratamiento para el abuso de alcohol y drogas (solo menores, de 12 años o más)

No es necesario que el médico o la clínica 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, o para recibir ayuda para obtener estos servicios, puede llamar a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede llamar a la **Línea de Enfermería** al **1-800-249-3619** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

Los menores pueden hablar en privado con un representante acerca de sus inquietudes relacionadas con la salud si llaman a la **Línea de Enfermería** al **1-800-249-3619** (TTY **711**).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

Servicios confidenciales para adultos

Como adulto, quizás no desee recurrir a su PCP para recibir determinada 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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede llamar a la **Línea de Enfermería** al **1-800-249-3619** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

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 que no sea de emergencia. 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** de L.A. Care al **1-800-249-3619** (TTY **711**).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Si necesita atención médica de urgencia, llame a su PCP. La atención médica de urgencia es la atención médica que usted necesita dentro de las 48 horas, 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.

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. 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.

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

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de consultorios independientes o clínica que desee. O llame 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.

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 practicantes, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de Salud Calificados Federalmente (*Federally Qualified Health Center*, FQHC), proveedores de servicios ambulatorios para la salud mental, servicios y recursos de apoyo a largo plazo (*Long-Term Services and Supports*, LTSS), centros de maternidad independientes (*Freestanding Birth Center*, FBC), clínicas de salud rurales (*Rural Health Clinic*, RHC) y centros de salud minoristas y de atención médica de urgencia.

El Directorio de proveedores de L.A. Care incluye los nombres de los proveedores de la red, sus direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas que hablan. También dice si el proveedor está aceptando pacientes nuevos y detalla el nivel de accesibilidad física a las instalaciones, como si tienen estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras de sujeción. Para obtener más información acerca de los proveedores de la red, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en **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**). Para obtener más información, consulte la sección “Objeción moral” de este manual.

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**.

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.

Fuera de la red o fuera del área de servicio

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, 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 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. O llame al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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.

Si tiene alguna pregunta acerca de la atención médica fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Si el consultorio está cerrado y desea recibir la ayuda de un representante, llame a la **Línea de Enfermería** de L.A. Care 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 una red, a veces llamada “grupo médico” o “asociación de consultorios independientes” (*Independent Practice Association, IPA*). Estos proveedores también pueden tener un contrato directo con L.A. Care.

Su proveedor de atención primaria (PCP) le referirá a especialistas y servicios que estén conectados con el grupo médico o la IPA de dicho proveedor o con L.A. Care. Si usted ya se atiende con un especialista, 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, consulte la sección “Continuidad de la atención médica” de este manual.

Médicos

Usted elegirá a su médico o a un proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de L.A. Care. El médico que elija 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**). O puede encontrarlo en línea en **lacare.org**.

También debe llamar si quiere confirmar que el PCP que usted desea esté aceptando pacientes nuevos.

Si se estaba atendiendo con un médico antes de ser miembro de L.A. Care, quizás pueda seguir atendándose 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 es un miembro de Medicare y Medi-Cal, no es necesario que elija un PCP.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

Si desea cambiar de PCP, debe elegir un PCP del Directorio de proveedores de L.A. Care. Asegúrese de que el PCP esté aceptando 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. Los servicios hospitalarios, excepto los que sean de emergencia, necesitan preaprobación (autorización previa).

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 proveedor de atención primaria (PCP). Una enfermera practicante (*Nurse Practitioner, NP*), un asistente médico (*Physician Assistant, PA*) o una enfermera partera certificada también puede actuar como su PCP. 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. 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 los 30 días posteriores a la inscripción, L.A. Care le asignará uno. Si le asignan un PCP y desea cambiarlo, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de L.A. Care en línea en **lacare.org**. O puede solicitar que le envíen un Directorio de proveedores por correo llamando a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede llamar para averiguar si el PCP que usted desea está aceptando pacientes nuevos.

Selección de médicos y otros 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 aceptando 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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Es posible que L.A. Care le pida que cambie de PCP si el PCP no está aceptando 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.

Citas

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.
- Pida un transporte para su cita si lo necesita.
- Pida servicios de asistencia idiomática o de interpretación si los necesita.
- 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 que adeude L.A. Care por cualquier servicio cubierto. 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 a través de un proveedor fuera de la red sin ningún costo para usted, siempre que sean médicamente necesarios y que no estén disponibles en la red.

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 ante L.A. Care. 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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 podrá atenderse con el mismo especialista más de una vez sin que sea necesario obtener una nueva referencia cada vez.

Si tiene inconvenientes para conseguir una referencia permanente o si desea solicitar 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** de L.A. Care 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 al Servicio 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
- Servicios confidenciales para adultos, como atención médica por una agresión sexual
- Servicios de 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 (los dos primeros servicios por mes; para solicitar citas adicionales se necesitará una referencia)
- Servicios quiroprácticos (cuando los proporcione un FQHC o una RHC)
- Servicios de podiatría (cuando los proporcione un FQHC o una RHC)
- Servicios dentales elegibles
- Evaluación inicial de la salud mental
- Segunda opinión de un proveedor de la red

Los menores tampoco necesitan una referencia para lo siguiente:

- Servicios de salud mental ambulatorios para:
 - Abuso sexual o físico
 - Cuando usted pueda lastimarse o lastimar a otras personas
- Atención médica para el embarazo
- Atención médica por una agresión sexual
- Tratamiento por abuso de alcohol y drogas

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 reduce el dolor intenso provocado por una lesión, afección o enfermedad diagnosticada.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

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

- Hospitalización, si no se trata de una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de L.A. Care
- Cirugía ambulatoria
- Atención médica a largo plazo en un hospital de enfermería
- Tratamientos especializados

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 preaprobación. 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, 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 información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesitará preaprobación para recibir atención médica de emergencia, aunque se proporcione fuera de la red. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si usted es una mujer embarazada.

Segundas opiniones

Quizás desee obtener 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 obtener 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.

Si desea obtener una segunda opinión, puede elegir un proveedor de la red. Para elegir un proveedor, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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, grave o seria, o si existe una amenaza inmediata y seria para su salud, lo que incluye, a modo de ejemplo, la posibilidad de perder la vida, una extremidad o una parte o función 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 71 de este manual.

Tiempo y distancia de viaje para la atención médica

L.A. Care debe seguir los estándares de tiempo y distancia de viaje para su atención médica. Estos estándares ayudan a garantizar que usted pueda recibir atención médica sin tener que viajar demasiado tiempo o a demasiada distancia de donde vive. Los estándares de tiempo y distancia de viaje son diferentes según el condado donde usted viva.

Si L.A. Care no puede brindarle atención médica dentro de estos estándares de tiempo y distancia de viaje, puede usarse un estándar diferente llamado estándar de acceso alternativo. Para ver los estándares de tiempo y distancia de L.A. Care para el lugar donde usted vive, visite **lacare.org** o llame a **Servicios para los Miembros** al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Si necesita atención médica de un especialista y ese proveedor se encuentra lejos de donde usted vive, puede llamar a **Servicios para los Miembros** al **1-888-839-9909** (TTY **711**) a fin de recibir ayuda para buscar un especialista que le quede más cerca. Si L.A. Care no puede encontrar un especialista que le quede más cerca, usted podrá solicitarle a L.A. Care que coordine el transporte para que usted visite a un especialista, aunque ese especialista quede lejos de donde usted vive. Se considera que está lejos si usted no puede llegar a ese especialista dentro de los estándares de tiempo y distancia de viaje de L.A. Care para su condado, independientemente de que L.A. Care pueda usar un estándar de acceso alternativo para su código postal.

Especialistas en salud femenina

Puede ir a un especialista en salud femenina dentro de la red de L.A. Care a fin de 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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede llamar a la **Línea de Enfermería** de L.A. Care al **1-800-249-3619** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención médica especializada sin urgencia (de rutina)	15 días hábiles
Citas con proveedores de servicios de salud mental (no médicos) sin urgencia (de rutina)	10 días hábiles
Citas sin urgencia (de rutina) 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
Triaje: 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
Cita inicial para atención médica prenatal	10 días hábiles



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 y que los proporcione un proveedor de la red. Es posible que su plan de salud cubra los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero usted debe pedírselo a L.A. Care. 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 intenso provocado por una lesión, afección o enfermedad 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 y radiología, como radiografías
- Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas
- Servicios de salud mental
- Servicios para el tratamiento de trastornos de consumo de sustancias
- Servicios pediátricos
- Servicios para el cuidado 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
- Servicios de telesalud

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



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Beneficios de Medi-Cal

Servicios en consulta externa (ambulatorios)

- **Inmunizaciones para adultos**

Puede recibir inmunizaciones (vacunas) para adultos a través de una farmacia de la red o un proveedor de la red sin preaprobación. L.A. Care cubre las vacunas recomendadas por el Comité de Asesoría sobre Prácticas de Inmunización (*Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP*) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (*Centers for Disease Control and Prevention, CDC*).

- **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 de anestesiólogos**

L.A. Care cubre los servicios de anestesia que sean médicamente necesarios cuando usted reciba atención médica ambulatoria.

- **Servicios quiroprácticos**

L.A. Care cubre los servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla. Es posible que L.A. Care preapruebe otros servicios según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para los servicios quiroprácticos:

- menores de 21 años;
- mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluya 60 días después del final de un embarazo;
- residentes de un hospital de enfermería, un establecimiento de cuidados intermedios o un establecimiento de cuidados subagudos; o
- todos los miembros cuando los servicios se proporcionen en departamentos ambulatorios de hospitales, FQHC o RHC.

- **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. Aquellos necesarios con fines de diagnóstico, los procedimientos considerados opcionales y los procedimientos médicos ambulatorios especificados requieren preaprobación (autorización previa).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- **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 para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano, lo que incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie, y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

- **Terapias de tratamiento**

L.A. Care cubre diferentes terapias de tratamiento, entre las que se incluyen:

- Quimioterapia
- Radioterapia

Servicios de salud mental

- **Servicios de salud mental ambulatorios**

- L.A. Care cubre la evaluación inicial de la salud mental de un miembro sin que se necesite preaprobación (autorización previa). Puede realizarse una evaluación de la salud mental en cualquier momento a través de un proveedor de servicios de salud mental con licencia dentro de la red de L.A. Care sin una referencia.
- Su PCP o su proveedor de servicios de salud mental pueden realizar una referencia para evaluaciones de salud mental adicionales con un especialista dentro de la red de L.A. Care para determinar su nivel de gravedad. Usted también puede llamar a L.A. Care directamente para que le ayuden a 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. L.A. Care cubre los siguientes servicios de salud mental:
 - Evaluación y tratamiento individual y grupal de la salud mental (psicoterapia)
 - Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar un problema de salud mental
 - Desarrollo de las capacidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
 - Servicios ambulatorios para controlar una terapia con medicamentos
 - Laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos ambulatorios
 - Consultas psiquiátricas



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- Para obtener más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por L.A. Care, llame al **1-888-839-9909** (TTY **711**).
- Si los resultados de su evaluación de la salud mental determinan que usted podría tener un nivel de gravedad más alto y necesita servicios de salud mental especializados (*Specialty Mental Health Services*, SMHS), su PCP o su proveedor de servicios de salud mental le referirá al plan de salud mental del condado para que reciba una evaluación. Para obtener más información, consulte la sección “Lo que no cubre su plan de salud” en la página 50.

Servicios de emergencia

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

L.A. Care cubre todos los servicios que sean necesarios para tratar una emergencia médica que se produzca en los Estados Unidos o que requiera que usted permanezca en un hospital en Canadá o México. 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 ◦
- Un daño grave a las funciones corporales ◦
- Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo ◦
- 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 de manera segura 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. No se cubre ningún servicio fuera de los Estados Unidos, a excepción de los servicios de emergencia que requieran que usted permanezca en un hospital en Canadá o México.

Cuidados paliativos

L.A. Care cubre los cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual.

Los cuidados paliativos son un beneficio para los miembros que tienen una enfermedad terminal. Son servicios de intervención que se concentran principalmente en controlar el dolor y los síntomas, en lugar de encontrar una cura para prolongar la vida.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Servicios de enfermería
- Servicios de terapia física, ocupacional o del habla
- Servicios sociales médicos
- Servicios de auxiliares de atención médica en el hogar y de ama de casa
- Suministros y dispositivos médicos
- Servicios farmacológicos y biológicos
- Servicios de asesoría psicológica
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro con una enfermedad terminal en el hogar
- Atención de relevo para pacientes hospitalizados durante un máximo de cinco días consecutivos en cualquier momento en un hospital, un hospital de enfermería o un centro de cuidados paliativos
- Atención médica para pacientes hospitalizados a corto plazo para controlar el dolor o los síntomas en un hospital, un hospital de enfermería o un centro de cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son un tipo de atención centrada en el paciente y la familia, que mejora la calidad de vida anticipando, previniendo y tratando el sufrimiento. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una expectativa de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos pueden proporcionarse al mismo tiempo que la atención médica curativa.

Hospitalización

- **Servicios de anestesiólogos**

L.A. Care cubre los servicios de anestesiólogos médicamente necesarios durante las estadías cubiertas 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 médicamente necesaria cuando usted es admitido en el hospital.

- **Servicios quirúrgicos**

L.A. Care cubre las cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

Maternidad y atención médica del recién nacido

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

- Educación y ayuda para la lactancia
- Atención médica durante y después del parto



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- Atención médica prenatal
- Servicios de centros de maternidad
- Enfermera partera certificada (*Certified Nurse Midwife, CNM*)
- Partera con licencia (*Licensed Midwife, LM*)
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoría

Medicamentos recetados

Medicamentos cubiertos

Su proveedor puede recetarle medicamentos que estén incluidos en la lista de medicamentos preferidos de Medi-Cal de L.A. Care, con sujeción a exclusiones y limitaciones. La lista de medicamentos preferidos de Medi-Cal de L.A. Care se llama formulario. Los medicamentos incluidos en el formulario son seguros y efectivos para su uso recetado. Un grupo de médicos y farmacéuticos actualiza esta lista.

- La actualización de esta lista ayuda a garantizar que los medicamentos incluidos sean seguros y efectivos.
- 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 el formulario o para recibir una copia del formulario, llame al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede encontrar el formulario en **lacare.org**.

A veces, L.A. Care debe aprobar un medicamento antes de que un proveedor pueda recetarlo. 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. Su proveedor también puede enviársela a la farmacia por usted. 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Programa de Farmacia Amiga

Para los miembros que reúnan los requisitos, L.A. Care ofrece un Programa de Farmacia Amiga para ayudar a los miembros a administrar sus medicamentos controlados de manera segura. Una Farmacia Amiga es una farmacia que trabaja con L.A. Care y en la que le surtirán todas sus recetas de medicamentos controlados.

L.A. Care le llamará si reúne los requisitos para participar en el programa. Si usted se inscribe en este programa, podrá elegir una Farmacia Amiga participante que le quede cómoda. L.A. Care también le informará a su médico cuando usted se inscriba.

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, en combinación con servicios de audiología, quiropraxia, terapia ocupacional y terapia del habla. Es posible que L.A. Care preapruebe (autorice previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- **Audiología (audición)**

L.A. Care cubre servicios de audiología. Los servicios de audiología ambulatorios se limitan a dos servicios por mes, en combinación con servicios de acupuntura, quiropraxia, terapia ocupacional y terapia del habla. Es posible que L.A. Care preapruebe (autorice previamente) servicios adicionales 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.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- **Estudios clínicos sobre el cáncer**

L.A. Care cubre un estudio clínico si está relacionado con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras condiciones que pongan en peligro la vida, y si el estudio es realizado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (*Food and Drug Administration*, FDA) de los Estados Unidos, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (*Centers for Disease Control and Prevention*, CDC) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (*Centers for Medicare and Medicaid Services*, CMS). Los estudios deben tener la aprobación de los Institutos Nacionales de la Salud, la FDA, el Departamento de Defensa o la Administración de Veteranos.

- **Rehabilitación cardíaca**

L.A. Care cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

- **Cirugía estética**

L.A. Care no cubre la cirugía estética para cambiar la forma de estructuras normales del cuerpo con el fin de mejorar su aspecto.

- **Equipo médico duradero (*Durable Medical Equipment*, DME)**

L.A. Care cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios médicos con la receta de un médico. Es posible que el DME recetado esté cubierto según sea médicamente necesario para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida cotidiana o para prevenir una discapacidad física importante. L.A. Care no cubre los equipos, accesorios y suministros de comodidad, higiene o lujo.

- **Nutrición enteral y parenteral**

Estos métodos para brindar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica impide comer los alimentos normalmente. L.A. Care cubre los productos de nutrición enteral y parenteral cuando son médicamente necesarios.

- **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 y se consideren médicamente necesarios.

- **Suministros, equipos y dispositivos médicos**

L.A. Care cubre los suministros médicos recetados por un médico.

- **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. Los servicios de



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

terapia ocupacional se limitan a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropraxia y terapia del habla. Es posible que L.A. Care preapruebe (autorice previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- **Aparatos ortopédicos/prótesis**

L.A. Care cubre los servicios y dispositivos ortopédicos y protésicos que sean médicamente necesarios y recetados por su médico, podiatra, dentista o un proveedor médico que no sea un doctor. Esto incluye dispositivos para la audición implantados, prótesis mamarias/sostenes para mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y dispositivos protésicos para restaurar una función o reemplazar una parte del cuerpo, o para sujetar una parte del cuerpo debilitada o deformada.

- **Suministros para ostomía y urológicos**

L.A. Care cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas para drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye los suministros que sean para equipos o accesorios de comodidad, higiene o lujo.

- **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 aplicación de medicamentos tópicos.

- **Rehabilitación pulmonar**

L.A. Care cubre la rehabilitación pulmonar médicamente necesaria y recetada por un médico.

- **Servicios reconstructivos**

L.A. Care cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anómalas del cuerpo con el fin de mejorar o crear un aspecto normal en la mayor medida posible. Las estructuras anómalas del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.

- **Servicios de hospitales de enfermería**

L.A. Care cubre los servicios de hospitales de enfermería médicamente necesarios durante un máximo de 90 días a partir de la fecha de la admisión para cada admisión. 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 que sea médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla se limitan a dos servicios por mes, en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropraxia y terapia ocupacional. Es posible que L.A. Care preapruebe (autorice previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- **Servicios de transgénero**

L.A. Care cubre los servicios de transgénero (servicios de afirmación del género) como un beneficio cuando sean médicamente necesarios o cuando los servicios cumplan con los criterios para una cirugía reconstructiva.

Servicios de laboratorio y radiología

L.A. Care cubre los servicios de laboratorio y radiografías para pacientes hospitalizados y ambulatorios cuando sean médicamente necesarios. Diversos procedimientos de diagnóstico por imágenes avanzados cuentan con cobertura según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas

El plan 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 algunos métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Los PCP y los obstetras/ginecólogos de L.A. Care 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. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Programa de Prevención de la Diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes (*Diabetes Prevention Program, DPP*) es un programa de cambios en el estilo de vida basados en evidencias, diseñado para prevenir o posponer el inicio de la diabetes tipo 2 en las personas con un diagnóstico de prediabetes. El programa dura un año y puede durar un segundo año para miembros que reúnan los requisitos. Las técnicas y los recursos de apoyo para el estilo de vida aprobados por el programa incluyen, a modo de ejemplo:



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- brinda un enfoque de trabajo con pares,
- enseña a automonitorearse y resolver problemas,
- brinda motivación y sugerencias,
- brinda materiales informativos para apoyar las metas,
- registra los pesajes de rutina para ayudar a alcanzar las metas.

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para participar en el DPP. Llame a L.A. Care para obtener más información acerca del programa y la elegibilidad.

Servicios para trastornos de consumo de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Pruebas de detección de consumo indebido de alcohol e intervenciones de asesoría de salud conductual para el consumo indebido del alcohol.

Servicios pediátricos

El plan cubre lo siguiente:

- Servicios de evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (*Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT*).
 - Si usted o un hijo tienen menos de 21 años, L.A. Care cubre las visitas preventivas para niños. Las visitas preventivas para niños consisten en un conjunto completo de servicios preventivos, de detección, de diagnóstico y de tratamiento.
 - L.A. Care puede ayudar a coordinar las citas si necesita asistencia y puede brindar transporte para ayudar a los niños a recibir la atención médica que necesiten.
 - La atención médica preventiva puede consistir en chequeos médicos regulares y pruebas de detección para ayudar a su médico a detectar los problemas temprano. Los chequeos regulares ayudan a su médico a detectar cualquier problema de salud médico, dental, visual, auditivo o mental, y cualquier trastorno de consumo de sustancias. L.A. Care cubre los servicios de detección (lo que incluye una evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que sean necesarios, incluso si no es durante su chequeo regular. Además, la atención médica preventiva puede consistir en vacunas que usted o su hijo necesiten. L.A. Care debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias al momento de cualquier visita de atención médica.
 - Cuando se encuentre un problema de salud físico o mental durante un chequeo o una prueba de detección, puede haber atención médica que pueda solucionar o aliviar el problema. Si la atención médica es médicamente necesaria y L.A. Care es responsable de pagar por la atención médica, L.A. Care cubrirá la atención médica sin ningún costo para usted. Estos servicios incluyen lo siguiente:



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- Atención de médicos, enfermeras practicantes y hospitales
- Vacunas para mantenerle sano
- Terapia física, terapia del habla/lenguaje y terapia ocupacional
- Servicios de salud en el hogar, que podrían incluir equipos, suministros y dispositivos médicos
- Tratamiento para la vista y la audición, que podría incluir anteojos y aparatos para la sordera
- Tratamiento para los trastornos de la conducta para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos, administración de casos objetivo y educación sobre la salud
- Cirugía reconstructiva, que es cirugía para corregir o reparar estructuras anómalas del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades, para mejorar la función o crear un aspecto normal
- Si la atención médica es médicamente necesaria y L.A. Care no es responsable de pagar por la atención médica, L.A. Care le ayudará a obtener la atención médica adecuada que usted necesite. Estos servicios incluyen lo siguiente:
 - Tratamiento y servicios de rehabilitación para la salud mental y trastornos de consumo de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, que podría incluir ortodoncia
 - Servicios de enfermería privada
- Servicios de intervención temprana
 - Las visitas preventivas para niños consisten en un amplio conjunto de servicios preventivos, de detección, de diagnóstico y de tratamiento. Si tiene inquietudes con respecto al desarrollo de su hijo antes de los 3 años, un médico puede referirle a un programa local de intervención temprana. Estos programas trabajan para prevenir o reducir retrasos en el desarrollo de los niños. La intervención temprana está disponible sin cargo para usted. L.A. Care puede ayudarle a conectarse con su programa local. Para obtener más información, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY 711).

Servicios para el cuidado de la vista

El plan cubre lo siguiente:

- Examen oftalmológico de rutina una vez cada 24 meses; es posible que L.A. Care preapruebe (autorice previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.
- Anteojos (marcos y cristales) una vez cada 24 meses; lentes de contacto cuando sean necesarios para condiciones médicas como afaquia, aniridia y queratocono.

Para obtener más información sobre los proveedores de servicios de la vista, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY 711).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 en automóvil, autobús, tren o taxi a sus citas médica, dental, de salud mental o para trastornos de consumo de sustancias, y el plan pague por su condición física o médica. Antes de solicitar la programación del NEMT, deberá solicitar el servicio a través de su médico o un proveedor aprobado por el DHCS, quien le indicará el tipo de transporte adecuado para su condición médica y enviará la solicitud de preaprobación a L.A. Care en su nombre.

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 un proveedor aprobado por el DHCS; 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 antes de programar el transporte.

Para solicitar servicios de NEMT indicados por su médico, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) al menos 2 días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita. 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, dentales, de salud mental y para trastornos de consumo de sustancias 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 traslado en NEMT 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

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 cubierto por Medi-Cal.
- Retire medicamentos recetados y suministros médicos.

L.A. Care le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público/privado para ir a una cita médica a fin de 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 miembro y no a través de un agente de transporte, pases de autobús, vales de taxi o boletos de tren.

Antes de recibir la aprobación para el reembolso de gastos de traslado, debe informarle a L.A. Care por teléfono, por correo electrónico o en persona que intentó obtener todas las demás opciones de transporte razonables y no pudo obtener ninguna. L.A. Care permite el uso del tipo de NMT de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas.

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**) al menos 2 días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. 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, dentales, de salud mental y para trastornos de consumo de sustancias. 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 aprobados por L.A. Care
- Servicios basados en la comunidad y en el hogar aprobados por L.A. Care

Atención médica institucional a largo plazo

L.A. Care cubre los servicios de hospitales de enfermería a largo plazo que sean médicamente necesarios desde el día 91 después de la admisión hasta que le den el alta.

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

Servicios dentales

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, entre los que se incluyen:

- Diagnóstico e higiene dental preventiva (por ejemplo, exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones dentales
- Empastes
- Tratamiento del conducto radicular (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- Raspado y alisado radicular
- Mantenimiento periodontal
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Ortodoncia para niños que reúnan los requisitos

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 de telesalud

Es posible que L.A. Care pueda proporcionar algunos de sus servicios a través de los servicios de telesalud. Los servicios de telesalud son una manera de recibir servicios sin estar en el mismo lugar físico que su proveedor. Los servicios de telesalud pueden consistir en tener una videoconversación en vivo con su proveedor, o pueden consistir en compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que el uso de los servicios de telesalud para un servicio en particular es apropiado para usted. Puede comunicarse con L.A. Care para determinar qué tipos de servicios puede brindarle L.A. Care a través de los servicios de telesalud.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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.

El plan 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
- Beneficios selectos de Medi-Cal, como los servicios y recursos de apoyo a largo plazo
- Una sola tarjeta del seguro médico
- Una línea de enfermería para llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

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). En esta sección, se detallan estos servicios. Para obtener más información, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY 711).

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 con las reglas de necesidad médica. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios ambulatorios, residenciales y para pacientes hospitalizados:

- 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



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- 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

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que proporciona el plan de salud mental del condado, puede llamar al Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles al **1-800-854-7771** o visitar **dmh.lacounty.gov**. Para buscar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**.

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 **1-844-804-7500**.

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:

- Pruebas y tratamiento para la fertilidad, que incluyen, a modo de ejemplo:
 - Inseminación intrauterina
 - Fertilización *in vitro*
 - Medicamentos para la infertilidad



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- Medicamentos y tratamientos experimentales, excepto los de estudios clínicos sobre el cáncer
- Medicamentos para la disfunción eréctil (*Erectile Dysfunction*, ED) y otras terapias para la ED
- Lea cada una de las secciones incluidas a continuación para obtener más información. O llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Servicios para los Niños de California (California Children's Services, 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 del condado para evaluar su elegibilidad.

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.

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
- Tumores
- 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



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- 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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY 711).

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
- Programa Health Homes (*Health Homes Program*, HHP)

Lea cada una de las siguientes secciones para obtener más información acerca de otros 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 Medi-Cal y Medicare). La CCI 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo administrados (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS)

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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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**.

Programa Health Homes

L.A. Care cubre los servicios del Programa Health Homes (HHP) para miembros con determinadas condiciones médicas crónicas. El objetivo de estos servicios es ayudar a coordinar los servicios para la salud física, los servicios para la salud conductual y los servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) comunitarios para los miembros con condiciones crónicas.

Quizás nos comuniquemos con usted si reúne los requisitos para participar en el programa. También puede llamar a L.A. Care, o hablar con su médico o con el personal de su clínica, para averiguar si puede recibir los servicios del HHP.

Quizás reúna los requisitos para participar en el HHP si:

- Tiene determinadas condiciones médicas crónicas (puede llamar a L.A. Care para averiguar las condiciones que le permiten participar) y cumple uno de los siguientes requisitos:
 - tiene tres o más condiciones crónicas elegibles para el HHP;
 - estuvo hospitalizado en el último año;
 - visitó el departamento de emergencias tres veces o más en el último año; o
 - no tiene un lugar para vivir.

Usted no reúne los requisitos para recibir los servicios del HHP si:

- recibe servicios de cuidados paliativos; o
- estuvo residiendo en un hospital de enfermería durante un período más prolongado que el mes de admisión y el mes siguiente.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Servicios cubiertos del HHP

El HHP le brindará un coordinador de la atención médica y un equipo de atención médica que trabajarán con usted y sus proveedores de atención médica, como médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y otros profesionales, para coordinar su atención médica. L.A. Care brinda los servicios del HHP, que incluyen:

- Administración integral de la atención médica
- Coordinación de la atención médica
- Promoción de la salud
- Atención médica de transición integral
- Servicios de apoyo individuales y familiares
- Referencias a recursos de apoyo comunitarios y sociales

Costo para el miembro

Los servicios del HHP no tienen ningún costo para el miembro.

Coordinación de la atención médica

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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Programa de Administración de la Atención Médica

Los miembros pueden llamar al Departamento de Administración de la Atención Médica para hablar con un administrador de atención médica, que podrá ayudarles con sus inquietudes relacionadas con la salud. Abajo encontrarán los números que pueden usar. El Programa de Administración de la Atención Médica (*Care Management Program*) es un servicio gratuito de L.A. Care Health Plan. El programa tiene enfermeros, trabajadores sociales y personal capacitado de otras especialidades, que están listos para ayudarle con cualquier problema complicado que afecte su salud. El administrador de atención médica es la principal persona de contacto del programa a la que usted puede llamar para recibir la ayuda que necesite.

Puede llamar a su administrador de atención médica por:

- Preguntas sobre su atención médica
- Preguntas sobre cómo obtener servicios para los trastornos de la conducta (salud mental y trastornos de consumo de sustancias)
- Preguntas sobre otros servicios que pueden ayudarle a mejorar su estado de salud



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

Los miembros pueden hablar con un administrador de atención médica o pedir cambiar de administrador de atención médica llamando al número gratuito **1-844-200-0104**. Su cobertura de L.A. Care Health Plan no cambiará si usted elige participar o no participar en el Programa de Administración de la Atención Médica.

Servicios de educación de la salud

El programa de educación de la salud de L.A. Care, *Health In Motion*™, puede ayudarle a alcanzar sus metas relacionadas con la salud. Ofrecemos talleres, consultas telefónicas y herramientas en línea en inglés y español para muchas condiciones médicas. Hay intérpretes de otros idiomas disponibles.

Los temas relacionados con la salud incluyen:

- Asma
- Prevención y control de la diabetes
- Salud cardíaca
- Nutrición y ejercicio
- Dejar de fumar
- Apoyo para condiciones crónicas

My Health In Motion™ es el programa de educación de la salud en línea de L.A. Care. Acceda a *My Health In Motion*™ iniciando sesión en su cuenta de miembro de L.A. Care Connect en **members.lacare.org**. Allí podrá:

- Completar una evaluación de la salud y obtener un informe de bienestar personalizado
- Conectarse con un educador de salud virtual
- Ver recetas saludables
- Ver videos
- Inscribirse en talleres sobre bienestar en línea

Otros programas y recursos de educación de la salud de L.A. Care incluyen:

- Programas especiales para madres y bebés
- Materiales escritos en su idioma y formato deseado
- Referencias a recursos comunitarios
- Línea de Enfermería

Todos los servicios de educación de la salud son gratuitos. Para obtener más información, llame al **1-888-839-9909** (TTY 711) o visite **lacare.org/healthy-living/health-resources/health-education**.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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** de L.A. Care 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 al Servicio 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 respeto, teniendo en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Derecho a no esperar más de 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 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 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 manifestar, de forma verbal o por escrito, sus quejas o apelaciones acerca de la organización o la atención médica recibida.
- 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 servicios de interpretación oral en su idioma.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- Derecho a recibir gratis los materiales del plan por escrito y en su idioma.
- 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 solicitar una Audiencia del Estado, incluida información acerca de las circunstancias en las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Derecho a que se cancele su membresía cuando así lo solicite. Los miembros que pueden solicitar la cancelación acelerada de la membresía incluyen, a modo de ejemplo, aquellos 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.
- Derecho a tener acceso a sus expedientes médicos, a recibir una copia de estos y a 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.
- Libertad de ejercer estos derechos sin que esto afecte adversamente el modo en que le tratarán L.A. Care, sus proveedores o el estado.
- Derecho a tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, centros de salud calificados federalmente, servicios de parteras, clínicas de salud rurales, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de L.A. Care conforme a la legislación federal.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

- 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.
- 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 (DHCS) de California, al número gratuito **1-800-822-6222**.

NOTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE EL MODO EN QUE PUEDE UTILIZARSE Y DIVULGARSE LA INFORMACIÓN MÉDICA, DENTAL Y OFTALMOLÓGICA ACERCA DE USTED, EN RELACIÓN CON SUS BENEFICIOS DE SALUD, Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A DICHA INFORMACIÓN. **LÉALA ATENTAMENTE.**

La Local Initiative Health Authority for Los Angeles County, una entidad que opera con el nombre de L.A. Care Health Plan (L.A. Care) brinda su cobertura y sus beneficios de atención médica a través de programas estatales, federales y comerciales. Proteger su información médica protegida (*Protected Health Information*, PHI) es importante para nosotros. L.A. Care también debe entregarle esta notificación sobre sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para mantener segura su PHI, lo que incluye la notificación de prácticas del estado de California y la notificación de prácticas de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (*Health Insurance Portability and Accountability Act*, HIPAA), donde se le informa cómo podemos utilizar y divulgar su PHI. También le informa cuáles son sus derechos. Es posible que las leyes estatales le otorguen derechos de privacidad adicionales o más rigurosos.

I. Su PHI es personal y privada.

L.A. Care recibe PHI que le identifica, como su nombre, información de contacto, datos personales e información financiera, a través de diversas fuentes, como agencias estatales, federales y locales, después de que usted comienza a ser elegible para un programa de L.A. Care, es asignado a un programa o se inscribe. También recibimos PHI sobre usted que usted mismo nos proporciona. Además, recibimos PHI a través de los proveedores de atención médica, como médicos, clínicas, hospitales, laboratorios y otros pagadores o compañías de seguros. Utilizamos esta información para coordinar, aprobar, pagar y mejorar su atención médica, y para comunicarnos con usted. No podemos usar su información genética para decidir si le brindaremos cobertura de atención médica o el costo de dicha cobertura. A veces, es posible que recibamos información sobre su raza, origen étnico e idioma. Es posible que usemos esta información para ayudarle, para comunicarnos con usted y para identificar sus



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

necesidades, como por ejemplo, para brindarle materiales educativos en su idioma preferido y ofrecerle servicios de interpretación sin costo. Usamos y divulgamos esta información según lo detallado en esta notificación. No usamos esta información para decidir si le brindaremos cobertura de atención médica o el costo de dicha cobertura.

II. **Cómo protegemos su PHI**

L.A. Care tiene el compromiso de proteger su PHI. Protegemos la privacidad y seguridad de la PHI de nuestros miembros actuales y anteriores según lo exigido por la ley y los estándares de acreditación. Usamos protecciones físicas y electrónicas, y nuestro personal recibe regularmente capacitación acerca de cómo usar y divulgar la PHI. Algunas de las medidas que tomamos para proteger la seguridad de la PHI incluyen proteger las oficinas y cerrar con llave los escritorios y los armarios, proteger con contraseña las computadoras y los dispositivos electrónicos, y otorgar acceso únicamente a la información que un miembro del personal necesite para hacer su trabajo. Conforme la ley lo exija, cuando nuestros socios comerciales trabajen con nosotros, también deberán proteger la privacidad de cualquier PHI que compartamos con ellos y no podrán proporcionar la PHI a terceros, excepto según lo permitido por la ley y por esta notificación. Según lo exija la ley, le haremos saber si se ha producido una violación de su PHI no segura. Seguiremos esta notificación y no usaremos ni divulgaremos su información excepto según se indica en esta notificación, o en cumplimiento de las leyes estatales y federales, o de acuerdo con lo que usted haya autorizado.

III. **Modificaciones a esta Notificación de Prácticas de Privacidad**

L.A. Care debe respetar la notificación vigente. Tenemos el derecho de modificar esta notificación de prácticas de privacidad en cualquier momento. Las modificaciones que se realicen se aplicarán a toda su PHI, incluida la PHI recibida antes de esas modificaciones. Le informaremos cuando realicemos modificaciones a esta notificación a través de un boletín informativo, una carta o nuestro sitio web. También puede solicitarnos una copia de la nueva notificación; a continuación le indicamos cómo comunicarse con nosotros.

IV. **Cómo podemos utilizar y divulgar la PHI sobre usted**

L.A. Care recopila, usa o divulga la PHI según lo permitido por la ley para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica asociadas con el programa en el que usted está inscrito. La PHI que usamos y divulgamos incluye, a modo de ejemplo:

- nombre;
- dirección;
- atención médica y tratamiento recibidos;
- antecedentes médicos y
- costo/pago de la atención médica.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Maneras en las que solemos utilizar y divulgar la PHI:

Generalmente utilizamos y divulgamos la PHI de las siguientes maneras:

- **Tratamiento: No proporcionamos tratamiento**, pero podemos utilizar la PHI y divulgarla a proveedores de atención médica y otros servicios, como médicos, hospitales, proveedores de equipos médicos duraderos y otros proveedores, para ofrecerle atención médica, tratamiento y otros servicios, e información para ayudarlo.
- **Pago:** Podemos utilizar la PHI y divulgarla a proveedores de atención médica, proveedores de servicios y otros aseguradores y pagadores para procesar solicitudes de pagos y pagar por los servicios de salud que se le proporcionen a usted.
- **Operaciones relacionadas con la atención médica:** Podemos utilizar y divulgar la PHI para dirigir nuestra organización y para contactarlo cuando sea necesario, por ejemplo, para realizar auditorías, mejorar la calidad, administrar la atención médica, coordinar la atención médica y llevar a cabo las funciones cotidianas. También podemos usar la PHI y divulgarla a programas estatales, federales y del condado para fines relacionados con la participación en estos programas y su administración.

Algunos ejemplos de maneras en las que utilizamos la PHI:

- Para proporcionarle información a un médico u hospital a fin de confirmar sus beneficios, copago o deducible.
- Para aprobar la atención médica con anticipación.
- Para procesar y pagar reclamos por tratamientos y servicios de atención médica recibidos por usted.
- Para proporcionarle la PHI a su médico u hospital para que puedan brindarle tratamiento.
- Para revisar la calidad de la atención médica y los servicios que usted recibe.
- Para ayudarlo y proporcionarle servicios e información para educarlo y ayudarlo a mejorar su salud, por ejemplo, respecto de condiciones como la diabetes.
- Para informarle acerca de servicios y programas adicionales que podrían interesarle o ayudarlo, como por ejemplo, una clase de entrenamiento físico en un Centro de Recursos Familiar de L.A. Care.
- Para recordarle que debe realizarse evaluaciones de salud, pruebas de detección o chequeos regulares.
- Para desarrollar programas e iniciativas para mejorar la calidad, lo que incluye crear, usar o compartir datos despersonalizados según lo permitido por la HIPAA.
- Para usar y compartir información, directa o indirectamente, con intercambios de información médica, para el tratamiento, el pago y las operaciones relacionadas con la atención médica.
- Para investigar y procesar acciones judiciales, como casos de fraude, derroche o abuso.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Otras maneras en las que podemos utilizar y divulgar la PHI

Tenemos permitido o estamos obligados a divulgar su PHI de otras maneras, generalmente para contribuir al bien público, como por ejemplo, por motivos de salud pública y para investigaciones. Podremos usar o divulgar su PHI para los siguientes fines adicionales:

- Para cumplir con las leyes estatales, federales o locales.
- Para cumplir con una solicitud de una agencia a cargo del cumplimiento de la ley, como la policía, las fuerzas militares o la agencia de seguridad nacional, o una agencia u organismo gubernamental federal, estatal o local, como una junta de compensación para trabajadores, o una agencia de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley, y una orden judicial o administrativa.
- Para responder ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea verificar que estemos cumpliendo con la ley de privacidad federal.
- Para ayudar cuando sea necesario retirar un producto del mercado.
- Para informar reacciones adversas a los medicamentos.
- Para informar en caso de sospecha de abuso, abandono o violencia doméstica, según lo exigido o permitido por la ley.
- Para la investigación de la atención médica.
- Para responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos, y trabajar con un forense o el director de una funeraria.
- En relación con quejas, investigaciones, juicios y acciones legales.
- Para prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o seguridad de cualquier persona.

Comunicación con usted

Podremos usar la PHI para comunicarnos con usted o con la persona que usted designe en relación con los beneficios, los servicios, la selección de su proveedor de atención médica, la facturación y los pagos. En las comunicaciones que mantenga con usted, L.A. Care cumplirá con las leyes aplicables, incluso la Ley de Protección Telefónica del Consumidor (*Telephone Consumer Protection Act*, TCPA). Podremos comunicarnos con usted a través de cartas, boletines informativos, panfletos, y de la siguiente manera:

- **Llamadas telefónicas.** Si usted nos ha proporcionado su número de teléfono (incluso si un tutor o una persona designada ha proporcionado su número de teléfono), lo cual incluye su número de teléfono celular, entonces nosotros, como así también nuestras afiliadas y subcontratistas en nuestro nombre, podremos llamarle, incluso mediante un sistema de discado telefónico automático o una voz artificial conforme a las leyes aplicables. Es posible que su compañía de telefonía celular le cobre por recibir llamadas; comuníquese con ellos para averiguar esta información. Si no desea que le contacten de esta forma, infórmeselo a la persona que le llame o comuníquese con nosotros para que le agreguemos a nuestra lista de personas que no debemos llamar (Do Not Call List).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

- **Mensajes de texto.** Si nos proporcionó su número de teléfono celular (incluso si un tutor o una persona designada ha proporcionado su número de teléfono), entonces para determinados fines, como recordatorios, opciones de tratamiento, servicios, y recordatorios o confirmaciones de pagos de primas, nosotros, como así también nuestras afiliadas y subcontratistas en nuestro nombre, podremos enviarle mensajes de texto conforme a las leyes aplicables. Es posible que su compañía de telefonía celular le cobre por recibir mensajes de texto; comuníquese con ellos para averiguar esta información. Si en algún momento no desea recibir mensajes de texto, siga la información para cancelar la suscripción (Unsubscribe) que aparecerá en el mensaje, o responda "PARAR" (STOP) para dejar de recibir mensajes.
- **Correos electrónicos.** Si nos proporcionó su dirección de correo electrónico (incluso si un tutor o una persona designada ha proporcionado su dirección de correo electrónico), podremos enviarle correos electrónicos para algunos fines limitados, como enviarle materiales educativos, de inscripción, para miembros y de proveedores, o recordatorios o confirmaciones de pagos, siempre que usted acepte recibir estos materiales electrónicamente. Es posible que su proveedor de servicios de Internet, de correo electrónico o de telefonía celular le cobre por recibir correos electrónicos; comuníquese con su proveedor para averiguar esta información. Usted reconoce y acepta que si usa una computadora o una dirección de correo electrónico no encriptada, o accede a sus correos electrónicos a través de un dispositivo móvil, o comparte un correo electrónico, una computadora o un teléfono celular, existe un riesgo de que su PHI pueda ser leída por un tercero, y usted acepta dichos riesgos y renuncia a cualquier protección que pueda tener conforme a cualquier legislación. Si en algún momento no desea recibir mensajes de correo electrónico, siga las instrucciones para "cancelar la suscripción" (Unsubscribe) que aparecerán en la parte inferior del mensaje para dejar de recibir comunicaciones por correo electrónico.

V. Permiso por escrito

Si deseamos utilizar o divulgar su PHI para cualquier fin que no se haya mencionado en esta notificación, obtendremos su permiso por escrito. Por ejemplo, para poder utilizar o divulgar su PHI con fines de comercialización o venta, necesitamos su permiso por escrito. Si utilizamos o divulgamos anotaciones de sesiones de psicoterapia, es posible que también necesitemos su permiso. Si nos otorga su permiso, podrá retirarlo por escrito en cualquier momento, y no utilizaremos ni divulgaremos su PHI para ese fin después de la fecha en que procesemos su solicitud. Pero si ya utilizamos o divulgamos su PHI con su permiso, es posible que no podamos deshacer una acción realizada antes de que usted cancelara su permiso.

VI. Sus derechos

Usted tiene ciertos derechos en relación con su PHI y cómo puede utilizarse o divulgarse. Usted tiene los siguientes derechos:

- **Derecho a obtener una copia de los expedientes médicos y registros de reclamos.** Usted puede pedir ver o recibir una copia de su PHI. Proporcionaremos una copia o un resumen de sus



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

expedientes médicos y registros de reclamos. Es posible que haya información y registros que no podamos divulgar según lo permitido por la ley, o que no podamos proporcionar determinada información en algunos formatos, formas o medios. Quizás cobremos una tarifa razonable por copiar su PHI y enviarla por correo.

L.A. Care no tiene una copia completa de sus expedientes médicos. Le pedimos que se comuniquen con su proveedor de atención médica si desea ver sus expedientes médicos, recibir una copia o corregir un error.

- **Derecho a pedirnos que corriamos los expedientes médicos y los registros de reclamos.** Si cree que hay un error en su PHI, puede solicitarnos que la corriamos. Es posible que haya determinada información que no podamos cambiar, como el diagnóstico de un médico, y se lo informaremos por escrito. Si un tercero, como su médico, nos proporcionó la información, se lo informaremos a usted para que pueda pedirle a esa persona que la corrija.
- **Derecho a solicitarnos que nos comuniquemos con usted confidencialmente.** Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, llamando a su teléfono particular o laboral) o que le enviemos la correspondencia a una dirección diferente. No todos los pedidos pueden satisfacerse, pero responderemos a un pedido razonable, por ejemplo, si usted nos informa que estaría en peligro si no lo hiciéramos.
- **Derecho a pedirnos que limitemos la información que utilizamos o divulgamos.** Puede pedirnos que no utilicemos o divulguemos determinada información médica para el tratamiento, el pago o nuestras operaciones. Conforme a lo exigido por la ley, no estamos obligados a satisfacer su pedido y podemos decir que “no” si esto afectaría su atención médica, el pago de reclamos u operaciones fundamentales, o no cumpliría con las reglas, las reglamentaciones o con lo solicitado por una agencia gubernamental o una agencia a cargo del cumplimiento de la ley, o con una orden judicial o administrativa.
- **Derecho a recibir una lista de los terceros a los que hemos divulgado su PHI.** Puede pedirnos una lista (resumen) de las veces en que hemos divulgado su información médica, a quién la divulgamos y una breve descripción del motivo. Le proporcionaremos la lista correspondiente al período que usted solicite. Conforme a lo exigido por la ley, le proporcionaremos la lista correspondiente a un máximo de seis (6) años antes de la fecha de su pedido por escrito. Incluiremos todas las divulgaciones, excepto aquellas relacionadas con el tratamiento, el pago y las operaciones relacionadas con la atención médica, y otras divulgaciones específicas, como cuando compartimos la información con usted o con su permiso. Le proporcionaremos un resumen gratis por año, pero es posible que cobremos una tarifa razonable por cualquier pedido adicional.
- **Derecho a obtener una copia de esta notificación de privacidad.** Puede llamarnos para recibir una copia impresa de esta notificación.
- **Derecho a elegir a alguien para que actúe en su nombre.** Si le ha otorgado a alguien un poder legal médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones vinculadas con su PHI. Es posible que solicitemos que usted o la persona que usted designe nos



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

proporcionen cierta información y documentación, como una copia de la orden judicial que otorga la tutela. Usted o su tutor tendrán que completar una autorización por escrito; le pedimos que se comunique con nosotros al número detallado a continuación para averiguar cómo hacerlo.

Llámenos al número que figura en su tarjeta de identificación, o escríbanos para averiguar cómo solicitar lo antes detallado. Tendrá que presentar una solicitud por escrito y brindarnos cierta información. Podemos enviarle el (los) formulario(s).

VII. **Quejas**

Si cree que no hemos protegido su PHI, tiene derecho a presentarnos una queja 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**

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**
hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/

Los miembros de Medi-Cal también pueden comunicarse con:

California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
dhcs.ca.gov

VIII. **Ejerza sus derechos sin temor**

L.A. Care no tomará ninguna medida en su contra por ejercer los derechos de privacidad detallados en esta notificación o por presentar una queja.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

IX. Fecha de entrada en vigor

La fecha de entrada en vigor original de esta notificación es el 14 de abril de 2003. Esta notificación se revisó por última vez el 1 de octubre de 2019.

X. Para comunicarse con nosotros, hacer preguntas o solicitar esta notificación en otro idioma o formato:

Si tiene preguntas sobre esta notificación, si desea solicitar ayuda para que se apliquen sus derechos o si desea recibir esta notificación en otro idioma principal (árabe, armenio, chino, coreano, español, jemer, persa, ruso, tagalo o vietnamita), letra grande, audio u otro formato alternativo (mediante solicitud) sin costo para usted, llámenos o escríbanos:

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

o

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

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.

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 DHCS 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. Si se lesiona y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS dentro de los 30 días de la presentación de una acción legal o un reclamo. Envíe su notificación en línea:



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

- Programa de Lesiones Personales en dhcs.ca.gov/PI
- Programa de Recuperación de Compensación para Trabajadores en dhcs.ca.gov/WC

Para obtener más información, llame al **1-916-445-9891**.

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.

Usted debe solicitar y conservar cualquier otra cobertura médica (*Other Health Coverage, OHC*) que esté disponible para usted de manera gratuita o que sea una cobertura pagada por el estado. Si no solicita o conserva la OHC gratuita o pagada por el estado, su elegibilidad o sus beneficios de Medi-Cal se denegarán o interrumpirán. Si no informa los cambios en su OHC oportunamente y, debido a esto, recibe beneficios de Medi-Cal para los que no es elegible, quizás tenga que reembolsar al DHCS.

Notificación acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso a través del caudal hereditario de determinados miembros fallecidos de Medi-Cal por pagos realizados, lo que incluye primas por la atención médica administrada, servicios de hospitales de enfermería, servicios en el hogar y comunitarios, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados proporcionados al miembro fallecido de Medi-Cal a partir de su 55.º cumpleaños. Si un miembro fallecido no deja un caudal hereditario ni tiene ningún bien propio al morir, no adeudará nada.

Para obtener más información acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario, llame al **1-916-650-0490**. O bien, obtenga asesoramiento legal.

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** de L.A. Care 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 al Servicio 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 la decisión de L.A. Care 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. No le discriminaremos ni tomaremos ninguna represalia en su contra por quejarse. Al informarnos su problema, 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 a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) y le ayudaremos.

- Para reportar información incorrecta sobre su seguro de salud adicional, llame a Medi-Cal al **1-800-541-5555**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 presentarnos una queja en cualquier momento por teléfono, por escrito 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 de miembro, 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 reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación de miembro y el motivo de su queja. Infórmenos qué sucedió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a:

L.A. Care Health Plan
Appeal and Grievance Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

Por fax al 213-438-5748

El consultorio de su médico tendrá disponibles formularios para presentar una queja.

- **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 a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

En un plazo de 5 días a partir de la recepción de su queja, enviaremos una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le enviaremos otra carta para informarle cómo resolvimos su problema. Si llama a L.A. Care por una queja que no está relacionada con la cobertura de atención médica, la necesidad médica o tratamientos experimentales o en investigación, y su queja se resuelve antes de finalizado el siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si desea que tomemos 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**). Tomaremos una decisión dentro un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su queja.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 la apelación por teléfono, por escrito 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 de miembro 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 de miembro y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario por correo a:

L.A. Care Health Plan
Appeal and Grievance Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

Por fax: 213-438-5748

El consultorio de su médico tendrá formularios de apelación 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 a L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

En un plazo de 5 días a partir de la recepción de su apelación, enviaremos una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le informaremos la decisión con respecto a su apelación.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

6 | Cómo informar y resolver quejas

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**). Tomaremos una decisión dentro un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su apelación.

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

Si presentó una apelación y recibió una carta 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 Departamento de Servicios Sociales (*Department of Social Services, 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.

Tiene derecho a solicitar una Audiencia del Estado y una IMR. 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.

Aquí le explicamos cómo solicitar una IMR. El término “queja” se refiere tanto a las “quejas” como a las “apelaciones”:



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 por teléfono 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 (**1-888-466-2219**) 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, **dmhc.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 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, y no ha solicitado una IMR.

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** (TTY **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**).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

6 | Cómo informar y resolver quejas

En la audiencia, usted expondrá 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.

Si desea que el DSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva 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 que reciba el expediente completo de su caso de L.A. Care.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Envíe su denuncia a:

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

También puede llamar a la Línea de Ayuda de Cumplimiento al **1-800-400-4889**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, enviar la información por correo electrónico a **ReportingFraud@lacare.org**, o reportar la información en línea en **lacare.ethicspoint.com**.

Todas las denuncias pueden realizarse anónimamente.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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/Comunitarios de L.A. Care
L.A. Care Family/Community Resource Centers – **1-877-287-6290**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Este de Los Ángeles
L.A. Care Family Resource Center – East L.A. **1-213-438-5570**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Boyle Heights
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Inglewood
L.A. Care Family Resource Center – Inglewood **1-310-330-3130**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Lynwood
L.A. Care Family Resource Center – Lynwood **1-310-661-3000**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Pacoima
L.A. Care Family Resource Center – Pacoima **1-213-438-5497**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Palmdale
L.A. Care Family Resource Center – Palmdale **1-213-438-5580**
- Centro de Recursos Comunitarios de L.A. Care/Blue Shield Promise Health Plan – Pomona
L.A. Care/Blue Shield Promise Health Plan Community Resource Center – Pomona **1-909-620-1661**
- Servicios para discapacidades
 - Servicio de Retransmisión de California (CRS) – (TTY **711**)
 - Sprint **1-888-877-5379**



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- 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**)
- 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 (DSS) **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**
 - Chino mandarín **1-800-576-6885**
 - Ruso **1-800-430-7007**



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

- Español **1-800-430-3003**
- 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**)
- Departamento de Servicios de Salud del condado de Los Ángeles
Los Angeles County Department of Health Services **1-213-240-8101**
- 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** de L.A. Care 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 al Servicio 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

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.

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 una FQHC.

Centros de maternidad independientes (*Freestanding Birth Center, FBC*): Establecimientos de salud donde se planifica el parto lejos del lugar de residencia de la mujer embarazada, que tienen licencia u otro tipo de aprobación del estado para brindar atención médica prenatal, durante el trabajo de parto, en el parto o posparto, y otros servicios ambulatorios incluidos en el plan. Estos establecimientos no son hospitales.

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anómalas del cuerpo con el fin de mejorar la función o crear un aspecto normal en la mayor medida posible. Las estructuras anómalas del cuerpo son aquellas causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.

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: Un establecimiento que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (*Primary Care Provider, 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*) 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 Evidencia de cobertura (*Evidence of Coverage, 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Condición médica de emergencia: Condición médica o 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 prudente 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.

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, si el proveedor y L.A. Care están de acuerdo.

Coordinación de beneficios (*Coordination of Benefits, COB*): El proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) es la principal responsable del tratamiento y el pago para los miembros con más de un tipo de cobertura de seguro médico.

Copago: Pago que usted realiza, generalmente al momento de recibir un servicio, además del pago de la compañía de seguros. Los miembros de L.A. Care no tienen que pagar por los servicios cubiertos, a menos que tengan un costo compartido.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

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.

Enfermera partera certificada (*Certified Nurse Midwife, CNM*): Una persona con licencia como enfermera titulada y certificada como enfermera partera por la Junta de Enfermeros Titulados de California. Una enfermera partera certificada tiene permitido asistir en partos normales.

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.

Evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (*Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT*): Los servicios de EPSDT son un beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años, para ayudarlos a mantenerse sanos. Los miembros deben recibir los chequeos médicos adecuados para su edad y las pruebas de detección apropiadas para descubrir los problemas de salud y tratar las enfermedades temprano.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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): Atención médicamente necesaria se refiere a aquellos servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención médica es necesaria para evitar que los pacientes sufran una enfermedad o discapacidad grave. Esta atención médica reduce el dolor intenso tratando la enfermedad, afección o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención médicamente necesaria para solucionar o aliviar una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos de consumo de sustancias, según lo establecido en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

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.

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.

Otra cobertura médica (*Other Health Coverage, OHC*): Otra cobertura médica (OHC) se refiere a un seguro médico privado. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, de farmacia o planes suplementarios (Parte C y D) de Medicare.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

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 Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil (*Child 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.
- 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
- Un enfermero practicante
- Un asistente médico
- Una clínica



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

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 aprobados por el DHCS: Proveedores de Medi-Cal que pueden autorizar el traslado en NEMT, como médicos de atención primaria o especialistas, asistentes médicos, enfermeros practicantes, enfermeras parteras certificadas, fisioterapeutas, terapeutas del habla, terapeutas ocupacionales y proveedores de servicios de salud mental o para trastornos de consumo de sustancias.

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.

Generalmente necesitará una referencia de su PCP para atenderse con un especialista. Su PCP debe obtener la preaprobación de L.A. Care antes de que usted se atienda con el especialista.

Usted **no** necesitará una referencia de su PCP 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.
- 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

- 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.

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 servicios de atención médica cubiertos requieren una referencia y preaprobación.

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 (*Sexually Transmitted Infection, STI*), 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 parteras: Atención médica prenatal, intraparto y posparto para la madre, incluida la planificación familiar, y atención médica inmediata para el recién nacido, proporcionada por enfermeras parteras certificadas (*Certified Nurse Midwife, CNM*) y parteras con licencia (*Licensed Midwife, LM*).

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.

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 un problema de salud mental
- Servicios ambulatorios para controlar una terapia con medicamentos
- Consultas psiquiátricas
- Laboratorio, suministros y suplementos ambulatorios

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



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

- 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

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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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.

Triage (o evaluación de la prioridad para recibir atención médica): 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio 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 dé una receta si se enferma o tiene 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 médica, 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** (TTY **711**) 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** (TTY **711**). 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 médica 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** (TTY **711**) 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).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

- 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 farmacia de pedidos por correo) y siga las instrucciones.

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

Farmacia especializada:

Es posible que L.A. Care 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 especializadas 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 especializadas 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 médica 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 proporcionarles 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).



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

8 | Consejos para miembros de L.A. Care

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**).

¿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 (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.

¿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.
- 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- 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 en investigación, excepto cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:
 - La terapia convencional no trata la condición en cuestión.
 - La terapia convencional no previene una discapacidad progresiva o una muerte prematura.
 - El proveedor del fármaco propuesto tiene antecedentes de seguridad y éxito que son iguales o mejores que los de los proveedores de otros fármacos experimentales o en investigación.
 - El fármaco en investigación es el artículo de menor costo que cumple las necesidades del miembro y es menos costoso que las alternativas aprobadas.
 - El fármaco no se proporciona como parte de un estudio de investigación.
 - Hay una expectativa razonable de que el fármaco experimental/en investigación prolongue significativamente la vida del miembro, o recupere o mantenga funciones necesarias para actividades indispensables de la vida cotidiana.

Los fármacos experimentales/en investigación necesitan autorización previa. Si se le ha denegado un medicamento experimental/en investigación, tiene derecho a solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR). Puede obtener información acerca de esto en la sección “Cómo informar y resolver problemas” del manual.

- Los medicamentos estéticos, excepto cuando sean recetados por motivos médicamente necesarios.
- Los medicamentos utilizados para el tratamiento de una disfunción eréctil o una disfunción sexual.
- 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) para obtener una lista de farmacias que proporcionan anticonceptivos de emergencia.

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 acerca de esto en la sección “Cómo informar y resolver problemas” de este manual.

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

- 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.



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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** (TTY **1-877-486-2048**) o visite **medicare.gov**.

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

Materiales escritos en su idioma y formato

Usted tiene derecho a recibir la información escrita de L.A. Care en cualquiera de los siguientes 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.

Ayuda de un intérprete sin costo

Usted tiene derecho a contar con la ayuda de un intérprete sin costo al recibir atención médica. L.A. Care ofrece la 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 como intérpretes a amigos o familiares, especialmente a niños, excepto en caso de emergencia.

Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care si necesita la 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

Proporcione la siguiente información:

- Su nombre
- Su número de identificación del plan



Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

8 | Consejos para miembros de L.A. Care

- 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 al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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 (CRS). Los operadores capacitados del CRS le ayudarán a comunicarse con L.A. Care o con su médico.

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 de inmediato 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.

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** de L.A. Care 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 al Servicio de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.



 Línea gratuita: **1.888.839.9909** | TTY **711**  **lacare.org**

