



L.A. Care.
Medi-Cal

Manual para miembros

Lo que tiene que saber sobre sus beneficios

Documento combinado de Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación de L.A. Care Health Plan (L.A. Care)



2025 **Condado de Los Ángeles**

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede recibir este Manual para Miembros y otros materiales del plan gratis en otros idiomas. L.A. Care ofrece traducciones escritas de traductores calificados. Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). La llamada es gratuita. También puede solicitar este Manual para Miembros en otros idiomas y formatos iniciando sesión en el portal para miembros de L.A. Care Connect en <https://members.lacare.org>. Lea este Manual para Miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia idiomática en la atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, en letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles, sin costo alguno para usted. Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). La llamada es gratuita.



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

Servicios de interpretación

L.A. Care brinda servicios de interpretación oral, incluido el lenguaje de señas, a través de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin ningún costo para usted. No tiene que usar un familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que se trate de una emergencia. Tiene a su disposición servicios de interpretación, lingüísticos y culturales gratuitos. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para recibir ayuda en su idioma o para obtener este manual en otro idioma, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). La llamada es gratuita.

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-839-9909** (TTY **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-839-9909** (TTY **711**). These services are free.

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (TTY: 711) **(Arabic)** **1-888-839-9909**. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-839-9909** (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-839-9909** (TTY: **711**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1 **1-888-839-9909** (TTY: **711**): Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 **1-888-839-9909** (TTY: **711**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和需要较大字体阅读,也是方便取用的。请致电 **1-888-839-9909** (TTY: **711**)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-839-9909** (TTY: **711**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-839-9909** (TTY: **711**) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-839-9909** (TTY: **711**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-888-839-9909** (TTY: **711**) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-839-9909** (TTY: **711**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-839-9909** (TTY: **711**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າ ທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ອື່ນໆ ພາສາຂອງ ທ່ານໃຫ້ ໂທຫາເບີ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ຍັງມີຄວາມ ຊ່ວຍເຫຼືອ ອື່ນໆ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ ເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນ ແລະ ມີໂຕພິມ ມາໃຫ້ໃຫ້ ໂທຫາ ເບີ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ ບໍ່ຕ້ອງ ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Liouh lorx jauvlouc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

យូសម្រាប់ភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយ ភាសា រូបសម្ព័ន្ធ សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)។ ជំនួយ និង ស្នើរឿង សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរ ជាអក្សរធំ សម្រាប់ ជនពិការភ្នែក ឬ ឯកសារ សរសេរ ជាអក្សរពុម្ព ក៏អាច រកបាន ផងដែរ។ ទូរស័ព្ទ មក លេខ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះ មិនគិតថ្លៃឡើយ។



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

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY: **711**) **1-888-839-9909** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (TTY: **711**) **1-888-839-9909** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Libre ang mga serbisyong ito.



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

แท็กไ้ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-839-9909** (TTY: **711**) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-839-9909** (TTY: **711**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Các dịch vụ này đều miễn phí.



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

¡Bienvenido a L.A. Care!

Gracias por inscribirse en L.A. Care. L.A. Care es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. L.A. Care trabaja con el estado de California para 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 tres (3) planes de salud asociados (L.A. Care también se considera un “plan de salud asociado”) para ofrecer 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.

- L.A. Care
- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise 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 sus beneficios, los servicios disponibles para usted y cómo obtener la atención médica que necesita. 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. Esta EOC y este formulario de divulgación constituyen solo un resumen del plan de salud. Debe consultarse el contrato del plan de salud para conocer cuáles son exactamente los términos y condiciones de cobertura. Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

En este Manual para Miembros, a veces se hace referencia a L.A. Care como “nosotros” o “nos”. A los miembros a veces se les llama “usted”. Algunas palabras en mayúsculas tienen un significado especial en este Manual para Miembros.



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

Para pedir una copia del contrato entre L.A. Care y el Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Care Services, DHCS) de California, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Puede solicitar otra copia del Manual para Miembros sin ningún costo. También puede encontrar el Manual para Miembros en el sitio web de L.A. Care en lacare.org. También puede solicitar una copia gratuita de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos no patentados de L.A. Care. También los puede encontrar en el sitio web de L.A. Care.

Contáctenos

L.A. Care está para ayudarle. Si tiene preguntas, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care está para servirle 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
1200 W. 7th Street,
Los Angeles, CA 90017



Llame a **Servicios para los Miembros** al **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care está para servirle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea 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	2
¡Bienvenido a L.A. Care!	8
Manual para Miembros	8
Contáctenos	9
Índice	10
1. Primeros pasos como miembro	12
Cómo recibir ayuda.....	12
Qué se necesita para ser miembro	13
Tarjetas de identificación (ID)	14
2. Acerca de su plan de salud	15
Descripción general del plan de salud.....	15
Cómo funciona su plan.....	17
Cómo cambiar de plan de salud	17
Estudiantes que se mudan a un condado nuevo o fuera de California	18
Continuidad de la atención médica	19
Costos	21
3. Cómo obtener atención médica.....	25
Cómo recibir servicios de atención médica	25
Proveedor de atención primaria (PCP)	26
Red de proveedores	30
Citas.....	38
Cómo ir a sus citas.....	38
Cómo cancelar y reprogramar sus citas.....	39
Pago	39
Referencias.....	40
Referencias de la Ley de Igualdad en la Atención del Cáncer de California	41
Preaprobación (autorización previa)	42
Segundas opiniones.....	43
Atención médica confidencial	44
Atención médica de urgencia	47
Atención médica de emergencia	49



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

Línea de Enfermería.....	50
Directivas anticipadas para la atención médica.....	51
Donación de órganos y tejidos.....	51
4. Beneficios y servicios.....	52
Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud.....	52
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por L.A. Care.....	55
Otros programas y beneficios cubiertos por L.A. Care.....	76
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	83
Servicios que no puede obtener a través de L.A. Care o Medi-Cal.....	89
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes.....	90
5. Atención médica preventiva para niños y jóvenes.....	91
Medi-Cal para niños y adolescentes.....	91
Atención médica preventiva y chequeos médicos de rutina para niños.....	93
Prueba de detección de intoxicación por plomo en la sangre.....	95
Ayuda para obtener servicios de atención médica preventiva para niños y jóvenes.....	95
Otros servicios que puede recibir a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS) u otros programas.....	95
6. Cómo informar y resolver problemas.....	98
Quejas.....	99
Apelaciones.....	101
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión con respecto a una apelación.....	102
Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) a través del Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC).....	103
Audiencias del Estado.....	104
Fraude, derroche y abuso.....	106
7. Derechos y responsabilidades.....	108
Sus derechos.....	108
Sus responsabilidades.....	110
Aviso de no discriminación.....	110
Formas de involucrarse como miembro.....	113
Notificación de Prácticas de Privacidad.....	113
Notificación de Prácticas de Privacidad.....	114
Notificación sobre las leyes.....	123
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura médica y recuperación de daños.....	123
Notificación acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario.....	124
Notificación de acción.....	124
8. Números importantes y términos que debe conocer.....	126
Números de teléfono importantes.....	126
Términos que debe conocer.....	128



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

1. Primeros pasos como miembro

Cómo recibir ayuda

L.A. Care desea que usted esté feliz con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o preocupación sobre su atención médica, L.A. Care quiere saber de usted.

Servicios para los Miembros

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

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos por L.A. Care.
- Ayudarle a elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP).
- Decirle dónde recibir la atención médica que necesite.
- Ayudarle a recibir servicios de interpretación si no habla inglés.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos.
- Ayudarle a conseguir citas oportunas.
- Reponer su tarjeta de identificación.
- Responder preguntas sobre problemas que usted no pueda resolver.
- Ayudarle a programar el transporte.

Si necesita ayuda, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909 (TTY 711)**. L.A. Care está para servirle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. L.A. Care debe asegurarse de que espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitar Servicios para los Miembros en línea en cualquier momento en lcare.org.



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

Qué se necesita para ser miembro

Todos los estados pueden tener un programa de Medicaid. En California, el programa Medicaid se llama **Medi-Cal**.

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 al Departamento de Servicios Sociales Públicos (Department of Public Social Services, DPSS) 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 porque está recibiendo el Ingreso Social Suplementario o Pago Estatal Suplementario (Supplemental Security Income, SSI/State Supplemental Payment, SSP).

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**). O visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

Si tiene preguntas sobre el Seguro Social, llame a la Administración del Seguro Social al **1-800-772-1213**. O visite <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal de transición

Quizás pueda recibir Medi-Cal de transición si empezó a ganar más dinero y ya no califica para Medi-Cal.

Puede hacer preguntas sobre cómo calificar para Medi-Cal de transición en la oficina local de su condado en: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

También puede llamar a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**).



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

Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de L.A. Care, obtendrá 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. Su tarjeta BIC de Medi-Cal es la tarjeta de identificación de beneficios que le envía el estado de California. Siempre debe llevar consigo todas las tarjetas de salud. Su tarjeta BIC de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de L.A. Care se ven así:



Puede imprimir una tarjeta de identificación temporal en L.A. Care Connect en <https://members.lacare.org>.

Si no recibe su tarjeta de identificación de L.A. Care unas semanas después de su fecha de inscripción, 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 de forma gratuita. Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY 711). Si no tiene una tarjeta BIC de Medi-Cal o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame a la oficina local de su condado. Para buscar la oficina local de su condado, visite <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



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

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

L.A. Care es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en el condado de Los Ángeles. L.A. Care trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención médica que usted necesita.

Hable con uno de los representantes de Servicios para los Miembros de L.A. Care para obtener más información sobre el plan de salud y cómo hacer que funcione para usted. Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscriba en L.A. Care, le enviaremos una tarjeta de identificación de L.A. Care en las dos semanas siguientes a la fecha de inscripción. Deberá presentar su tarjeta de identificación de L.A. Care y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal al recibir servicios de atención médica o medicamentos recetados.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse todos los años. Si la oficina local de su condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal electrónicamente, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal previamente completado. Complete este formulario y envíelo a la oficina local de su condado. Puede proporcionar su información en persona, por teléfono, por correo o en línea, u otros medios electrónicos si están disponibles en su condado.

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. Consulte su carta de Opciones de Atención Médica para conocer la fecha de entrada en vigor de su cobertura.

Puede solicitar la finalización de 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 **711**). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

L.A. Care es el plan de salud para miembros de Medi-Cal en el condado de Los Ángeles. Busque la oficina local de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



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

La cobertura de L.A. Care Medi-Cal puede finalizar si se produce alguna de las siguientes circunstancias:

- Usted se muda del condado de Los Ángeles.
- Usted ya no tiene Medi-Cal.
- Si es elegible para participar en un programa de exención que requiere que esté inscrito en el pago por servicio (Fee-For-Service, FFS) de Medi-Cal.
- Usted está en la cárcel o en la prisión.

Si pierde la cobertura de Medi-Cal de L.A. Care, es posible que siga siendo elegible para la cobertura de Medi-Cal de pago por servicio (FFS). Si no está seguro de si todavía tiene cobertura de L.A. Care, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Consideraciones especiales para indígenas estadounidenses inscritos en la atención médica administrada

Los indígenas estadounidenses tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o pueden abandonar su plan de atención médica administrada de Medi-Cal y regresar a Medi-Cal FFS en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si usted es un indígena estadounidense, tiene derecho a obtener los servicios de atención médica en un proveedor de atención médica para indígenas (Indian Health Care Provider, IHCP). También puede conservar su membresía en L.A. Care o cancelarla mientras reciben servicios de atención médica de estos establecimientos. Para obtener información sobre la inscripción y la cancelación de la membresía, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

L.A. Care debe proporcionarle coordinación de la atención médica, incluida la administración de atención médica fuera de la red. Si solicita recibir servicios de un IHCP y no hay un IHCP disponible dentro de la red, L.A. Care debe ayudarlo a encontrar un IHCP fuera de la red. Para obtener más información, lea "Red de proveedores" en el Capítulo 3 de este manual.



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

Cómo funciona su plan

L.A. Care es un plan de salud de atención médica administrada que tiene contrato con el DHCS. L.A. Care trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores en el área de servicio de L.A. Care para ofrecer atención médica a nuestros miembros. Como miembro de L.A. Care, es posible que califique para algunos servicios proporcionados a través de FFS Medi-Cal. Estos incluyen medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx.

Servicios para los Miembros le explicará cómo funciona L.A. Care, cómo obtener la atención médica que necesite, cómo programar las citas con proveedores durante el horario de atención habitual, cómo solicitar de forma gratuita servicios de interpretación y traducción o información escrita en formatos alternativos, y cómo averiguar si reúne los requisitos para recibir servicios de transporte.

Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros 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 de su condado de residencia en cualquier momento si hay otro plan de salud disponible. Llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**) para elegir un nuevo plan. Puede llamar de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Procesar su solicitud de cancelación de la membresía en L.A. Care e inscribirle en otro plan de su condado demora hasta 30 días. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**).

Si desea abandonar L.A. Care antes, puede solicitar a Opciones de Atención Médica una cancelación acelerada (rápida) de la membresía.

Entre los miembros que pueden solicitar la cancelación acelerada de la membresía 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 y miembros que ya estén inscritos en Medicare u otro plan de atención médica administrada de Medi-Cal o comercial.

Puede solicitar la baja de L.A. Care comunicándose con la oficina local de su condado. Busque la oficina local de su condado en: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

También puede llamar a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**).



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

Estudiantes que se mudan a un condado nuevo o fuera de California

Puede recibir atención médica de emergencia y atención médica de urgencia en cualquier lugar de los Estados Unidos, incluidos los territorios de los Estados Unidos. La atención médica de rutina y preventiva están cubiertas únicamente en su condado de residencia. Si es un estudiante que se muda a otro condado dentro de California para asistir a la educación superior, incluida la universidad, L.A. Care cubrirá los servicios de salas de emergencias y atención médica de urgencia en el condado nuevo. También puede recibir atención médica de rutina o preventiva en su nuevo condado, pero debe notificar a L.A. Care. Lea más a continuación.

Si está inscrito en Medi-Cal y es estudiante en un condado diferente al de su residencia en California, no necesita solicitar Medi-Cal en ese condado.

Si se muda temporalmente de casa para ser estudiante en otro condado de California, hay dos opciones disponibles. Usted puede:

- Informe al trabajador de elegibilidad del Departamento de Servicios Sociales Públicos del condado de Los Ángeles (Los Angeles County Department of Public Social Services) llamando al **1-866-613-3777** o visitando <http://dpss.lacounty.gov> para notificar que se muda temporalmente para asistir a una institución de educación superior y proporcionar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros de casos con su nueva dirección y código de condado. Debe hacer esto si desea seguir recibiendo atención médica de rutina o preventiva mientras vive en un nuevo condado. Si L.A. Care no opera en el condado donde asistirá a la universidad, es posible que tenga que cambiar de plan de salud. Si tiene preguntas y para evitar demoras en la inscripción en un plan de salud nuevo, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**).

O bien

- Si L.A. Care no presta servicios en el nuevo condado donde asiste a la universidad, y no cambia su plan de salud a uno que atiende a ese condado, solo recibirá servicios de atención médica de urgencia y sala de emergencias para algunas condiciones en el nuevo condado. Para obtener más información, consulte el Capítulo 3, "Cómo recibir atención médica". Para la atención médica preventiva o de rutina, tendría que utilizar la red de proveedores de L.A. Care ubicada en el condado de Los Ángeles.

Si se irá de California temporalmente para estudiar en otro estado y desea conservar su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad del Departamento de Servicios Sociales Públicos del condado de Los Ángeles. Siempre que sea califique, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y la atención médica de urgencia en otro estado. Medi-Cal también cubrirá la atención médica de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México.



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

Los servicios de atención médica preventiva y de rutina, incluidos los medicamentos recetados relacionados con estos servicios, no están cubiertos fuera de California. No calificará para la cobertura de Medi-Cal para esos servicios fuera del estado. L.A. Care no pagará por su atención médica. Si desea Medicaid en otro estado, tendrá que solicitar la cobertura en ese estado. Medi-Cal no cubre los servicios de atención médica de emergencia, de urgencia o de cualquier otro tipo fuera de los Estados Unidos, excepto la atención médica de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México como se indica en el Capítulo 3.

Continuidad de la atención médica

Continuidad de la atención médica para un proveedor fuera de la red

Como miembro de L.A. Care, recibirá su atención médica a través de proveedores de la red de L.A. Care. Para averiguar si un proveedor de atención médica forma parte de la red de L.A. Care, visite providers.lacare.org/s/find-doctor-or-hospital. Es posible que los proveedores que no figuran en el directorio no estén en la red de L.A. Care.

En algunos casos, quizás pueda atenderse con proveedores que no formen parte de la red de L.A. Care. Si tuvo que cambiar de plan de salud o cambiar de Medi-Cal FFS a atención médica administrada, o si tenía un proveedor que formaba parte de la red pero ahora ya no forma parte, es posible que pueda conservar a su proveedor aunque no forme parte de la red de L.A. Care. A esto se lo denomina continuidad de la atención médica.

Si necesita recibir atención médica de un proveedor que está fuera de la red, llame a L.A. Care para solicitar la continuidad de la atención médica. Es posible que pueda usar la continuidad de la atención médica hasta por 12 meses, o más, si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- Tiene una relación continua con el proveedor fuera de la red antes de la inscripción en L.A. Care.
- Consultó a un proveedor fuera de la red al menos una vez en una visita que no fue de emergencia durante los 12 meses anteriores a la fecha de su inscripción en L.A. Care.
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con L.A. Care y acepta los requisitos contractuales de L.A. Care y el pago por los servicios.
- El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales de L.A. Care.
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa Medi-Cal.

Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Si sus proveedores no se unen a la red de L.A. Care al cabo de 12 meses, no están de acuerdo con las tarifas de pago de L.A. Care o no cumplen con los requisitos de calidad de la atención médica, tendrá que cambiar a los proveedores de la red de L.A. Care. Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**) para analizar sus opciones.



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

L.A. Care no está obligado a proporcionar continuidad de atención médica a un proveedor fuera de la red para ciertos servicios auxiliares (de apoyo) como radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Obtendrá estos servicios con un proveedor de la red de L.A. Care.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención médica y si reúne los requisitos, comuníquese con Servicios para los Miembros.

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

Como miembro de L.A. Care, recibirá servicios cubiertos a través de proveedores de la red de L.A. Care. Si está recibiendo tratamiento por ciertas afecciones de salud en el momento en que se inscribió en L.A. Care o en el momento en que su proveedor abandonó la red de L.A. Care, es posible que aún pueda obtener servicios de Medi-Cal de un proveedor fuera de la red.

Es posible que pueda continuar la atención médica con un proveedor fuera de la red durante un período de tiempo específico si necesita servicios cubiertos para estas condiciones médicas:

Condiciones médicas	Período de tiempo
Afecciones agudas (un problema médico que necesita atención rápida)	Mientras dure su afección aguda
Problemas físicos y conductuales crónicos graves condiciones médicas (un problema grave de atención médica que han tenido durante mucho tiempo)	Hasta 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o la fecha de finalización del contrato del proveedor con L.A. Care
Atención médica durante el embarazo y el posparto (después del parto)	Embarazo: durante el embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo
Servicios de salud mental materna	Hasta 12 meses desde el diagnóstico o desde el final del embarazo, lo que ocurra más tarde
Atención médica de un recién nacido desde el nacimiento hasta los 36 meses	Hasta 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o de la fecha de finalización del contrato del proveedor con L.A. Care
Enfermedad terminal (un problema médico que pone en peligro la vida)	Mientras dure su enfermedad. Es posible que aún reciba servicios por más de 12 meses a partir de la fecha en que se inscribió en L.A. Care o en el momento en que el proveedor deja de trabajar con L.A. Care



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

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

Para consultar sobre otras condiciones que podrían cumplir con los requisitos para recibir este beneficio, comuníquese con Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Si un proveedor fuera de la red no está dispuesto a seguir brindando servicios o no está de acuerdo con los requisitos del contrato, el pago u otros términos de L.A. Care para brindar atención médica, no podrá recibir atención médica continua del proveedor. Puede obtener servicios de un proveedor que esté fuera de la red de proveedores de L.A. Care.

Para recibir ayuda para elegir un proveedor contratado y así continuar con su atención médica o si tiene alguna pregunta o problema para recibir los servicios cubiertos de un proveedor que ya no forma parte de la red de L.A. Care, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

L.A. Care no está obligado a proporcionar continuidad de la atención médica por servicios que Medi-Cal no cubra o que no estén cubiertos por el contrato de L.A. Care con el DHCS. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención médica, la elegibilidad y servicios disponibles, llame a Servicios para los Miembros.

Costos

Costos para los miembros

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

Si usted es amerindio, no tiene que pagar cuotas de inscripción, primas, deducibles, copagos, costos compartidos u otros cargos similares. L.A. Care no debe cobrar a ningún miembro amerindio que obtenga un artículo o servicio directamente a través de un IHCP o a través de una referencia a un IHCP ni reducir los pagos adeudados a un IHCP por el monto de cualquier tarifa de inscripción, prima, deducible, copago, costo compartido o cargo similar.



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

A excepción de la atención médica de emergencia, la atención médica de urgencia o la atención médica confidencial, debe obtener la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care antes de visitar a un proveedor fuera de la red de L.A. Care. Si no obtiene la preaprobación (autorización previa) y acude a un proveedor fuera de la red para recibir atención médica que no sea atención médica de emergencia, de urgencia o delicada, es posible que tenga que pagar por la atención médica de los proveedores que estén fuera de la red. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, lea el Capítulo 4, “Beneficios y servicios” en este manual. También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de L.A. Care en lacare.org.

Para miembros con atención médica a largo plazo y costos compartidos

Es posible que tenga que pagar una parte del costo cada mes por sus servicios de atención médica a largo plazo. Su parte del costo dependerá de sus ingresos. Cada mes, pagará sus propias facturas de atención médica, como las facturas de Servicios y Recursos de Apoyo a Largo Plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS), hasta que la cantidad pagada por usted sea equivalente a su parte del costo. Después de eso, L.A. Care cubrirá su atención médica a largo plazo durante ese mes. L.A. Care no le cubrirá hasta que usted haya pagado toda su parte del costo de la atención médica a largo plazo correspondiente a ese mes.

Cómo se le paga a un proveedor

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

- Pagos mediante capitación
 - L.A. Care les paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero cada mes por cada miembro de L.A. Care. A esto se lo denomina pago mediante capitación. L.A. Care y los proveedores trabajan en forma conjunta para decidir el monto del pago.
- Pagos mediante pago por servicio (FFS)
 - Algunos proveedores atienden a los miembros de L.A. Care y luego envían a L.A. Care una factura por los servicios prestados. A esto se lo denomina pago por servicio (FFS). 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 a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

- Programas de incentivos para proveedores:
 - L.A. Care ofrece incentivos a los proveedores con el objetivo de mejorar su atención médica y su experiencia con los médicos de L.A. Care. Estos programas tienen por objeto mejorar:
 - La calidad de la atención médica proporcionada
 - El acceso y la disponibilidad de la atención médica y los servicios que necesite
 - El tratamiento proporcionado
 - Los resultados en cuanto a la satisfacción de los miembros



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

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que L.A. Care debe pagar. Si recibe una factura por algún servicio cubierto por Medi-Cal, no la pague. Llame de inmediato a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care le ayudará a determinar si la factura es correcta.

Si recibe una factura de una farmacia por un medicamento recetado, suministros o suplementos, comuníquese con Servicio de Atención al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**, de lunes a viernes, 8 a. m. a 5 p. m. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Cómo solicitarle a L.A. Care que le reembolse los gastos

Si ha pagado por servicios que ya ha recibido, puede optar por un reembolso (devolución) si cumple **todas** las condiciones siguientes:

- Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que L.A. Care es responsable de pagar. L.A. Care no le reembolsará un servicio que no esté cubierto por L.A. Care.
- Recibió el servicio cubierto mientras era un miembro elegible de L.A. Care.
- Pide que le devuelvan el dinero en el plazo de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Usted ofrece un comprobante de que usted, o alguien en su nombre, ha pagado el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal de la red de L.A. Care. No es necesario que cumpla esta condición si recibió atención médica de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red presten sin preaprobación (autorización previa).
- Si el servicio cubierto normalmente requiere preaprobación (autorización previa), usted ofrece una prueba del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

L.A. Care le informará de su decisión de reembolsarle en una carta llamada Notificación de acción (Notice of Action, NOA). Si cumple con todas las condiciones detalladas previamente, el proveedor inscrito en Medi-Cal debería reembolsarle toda la suma que usted haya pagado. Si el proveedor se niega a reembolsarle, L.A. Care le reembolsará toda la suma que usted haya pagado. Debemos reembolsarle dentro de los 45 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo.



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

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no forma parte de la red de L.A. Care y se niega a reembolsarle, L.A. Care le reembolsará, pero solo hasta la suma que pagaría Medi-Cal FFS. L.A. Care le devolverá el importe íntegro de su bolsillo por los servicios de emergencia, los servicios de planificación familiar o cualquier otro servicio que Medi-Cal permita que sea prestado por proveedores fuera de la red sin preaprobación (autorización previa). Si usted no cumple con alguna de las condiciones anteriores, L.A. Care no le reembolsará.

L.A. Care no le reembolsará si:

- Usted solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios estéticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por L.A. Care.
- Tiene una parte del costo de Medi-Cal no cubierta.
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería que le vieran de todos modos y que pagaría los servicios usted mismo.
- Si tiene la Parte D de Medicare, los copagos de los medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.



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

3. Cómo obtener 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 empezar a recibir servicios de atención médica en la fecha de entrada en vigor de su inscripción en L.A. Care. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de L.A. Care, su tarjeta de identificación (Identification, ID) de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal y la tarjeta de cualquier otro seguro médico que tenga. Nunca permita que otra persona utilice su tarjeta BIC ni su tarjeta de identificación de L.A. Care.

Los nuevos miembros con únicamente cobertura de Medi-Cal deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de L.A. Care. Los nuevos miembros con Medi-Cal y otra cobertura médica completa no tienen que elegir un PCP.

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 en un plazo de 30 días a partir del momento en que se inscriba en 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 en L.A. Care, siempre que el PCP esté disponible.

Si tiene un médico que desea conservar, o si desea encontrar un nuevo PCP, visite el Directorio de proveedores para obtener una lista de todos los PCP y otros proveedores en 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 a Servicios para los Miembros 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 o especialista dentro de la red de L.A. Care debe pedir la aprobación de L.A. Care para enviarle a un proveedor fuera de la red. A esto se le llama referencia. No necesita una referencia para acudir a un proveedor fuera de la red para recibir los servicios confidenciales que se describen en el apartado "Atención médica confidencial" más adelante en este capítulo.



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

Lea el resto de este capítulo para saber más sobre los PCP, el Directorio de proveedores y la red de proveedores.

El programa Medi-Cal Rx administra la cobertura de medicamentos recetados a pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” del capítulo 4.

Proveedor de atención primaria (PCP)

Su proveedor de atención primaria (PCP) es el proveedor autorizado que tiene para la mayor parte de su atención médica. Su PCP le ayuda a obtener los otros tipos de atención médica que necesita. 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 proveedor de servicios de salud general, un obstetra/ginecólogo, un proveedor de servicios de salud de familia, un médico internista o un pediatra como su PCP.

Un enfermero practicante (Nurse Practitioner, NP), un asistente médico (Physician Assistant, PA) o una enfermera partera certificada también puede actuar como su PCP. Si elige un NP, PA o enfermera partera certificada, es posible que se le asigne un médico para supervisar su atención médica. Si está en Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica integral, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir como PCP a un proveedor de atención médica para indígenas (IHCP), un Centro de Salud Calificado Federalmente (Federally Qualified Health Center, FQHC) o una Clínica de salud rural (Rural Health Clinic, RHC). Según el tipo de proveedor, quizás pueda elegir un PCP para usted y todos los integrantes de su familia que sean miembros de L.A. Care, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Nota: Los amerindios pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no forma parte de la red 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 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 a un especialista si necesita uno.
- Coordinará la atención médica hospitalaria si la necesita.



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

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 las IHCP, los FQHC y las RHC que trabajan con L.A. Care.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de L.A. Care en línea en lacare.org. También puede solicitar que le envíen un Directorio de proveedores por correo llamando a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede llamar para averiguar si el PCP que 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 al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede solicitar cambiar de PCP iniciando sesión en el portal para miembros de L.A. Care Connect en <https://members.lacare.org>.

L.A. Care puede cambiar su PCP si este no acepta nuevos pacientes, ha abandonado la red de L.A. Care, no atiende a pacientes de su edad o si existen problemas de calidad con el PCP que no están resueltos. L.A. Care o su PCP también pueden pedirle que cambie de PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si L.A. Care necesita cambiar su PCP, se lo informará por escrito.

Si cambiamos su PCP, recibirá por correo una carta y una nueva tarjeta de identificación del 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.

Algunas cosas para tener en cuenta al elegir un PCP:

- ¿El PCP brinda tratamiento médico para niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica que me gusta usar?
- ¿Está el consultorio del PCP cerca de mi casa, del trabajo o de la escuela de mis hijos?
- ¿El consultorio del PCP queda cerca del lugar donde vivo y es fácil llegar hasta allí?
- ¿El consultorio del PCP ofrece servicios de telesalud?
- ¿Los médicos y el personal hablan mi idioma?
- ¿Trabaja el PCP con un hospital que me guste?



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

- ¿Ofrece el PCP los servicios que necesito?
- ¿El horario del consultorio del PCP se adapta a mis horarios?
- ¿El PCP trabaja con los especialistas a los que acudo?
- ¿El consultorio del PCP tiene otros profesionales clínicos, como un enfermero practicante, que pueden atenderme si el PCP no está disponible?

Cita de salud inicial (IHA)

L.A. Care recomienda que, como miembro nuevo, usted visite a su nuevo PCP dentro de los primeros 120 días para realizar su primera cita de salud, denominada cita de salud inicial (Initial Health Appointment, IHA). El objetivo de la primera cita de salud es ayudar a su PCP a conocer su historial de atención médica y sus necesidades. Su PCP puede hacerle algunas preguntas sobre sus antecedentes médicos o pedirle que complete un cuestionario. Su PCP también le informará sobre la asesoría y las clases de educación de la salud que pueden ayudarle.

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

Lleve su tarjeta BIC de Medi-Cal y la tarjeta de identificación de L.A. Care a su cita. Es una buena idea llevar una lista de sus medicamentos y preguntas a su visita. 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.

Si tiene preguntas acerca de su primera cita de salud, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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, pruebas de detección, vacunas, educación de la salud y asesoría.

L.A. Care recomienda que los niños, especialmente, reciban atención médica preventiva y de rutina regular. Los miembros de L.A. Care pueden obtener todos los servicios preventivos tempranos recomendados por la Academia Estadounidense de Pediatría y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Estas pruebas de detección incluyen pruebas de audición y un examen de la vista, que puede ayudar a garantizar un desarrollo y un aprendizaje saludables. Para obtener una lista de los servicios recomendados por los pediatras, lea las pautas "Bright Futures" de la Academia Estadounidense de Pediatría en https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

La atención médica de rutina también incluye la atención médica cuando usted está enfermo. L.A. Care cubre la atención médica de rutina recibida a través de su PCP.



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

Su PCP hará lo siguiente:

- Le brindará la mayor parte de su atención médica de rutina, como chequeos regulares, vacunas, tratamientos, medicamentos recetados, pruebas de detección necesarias y asesoramiento médico.
- Mantendrá sus expedientes médicos.
- Le referirá a especialistas de ser necesario.
- Pedir radiografías, mamografías o pruebas de laboratorio si las 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. Si no puede acceder a su PCP, también puede obtener atención médica para condiciones que no sean de emergencia a través de:

- La Línea de Enfermería
- Atención médica de urgencia
- Atención médica virtual, como telesalud
- Clínicas minoristas

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 los servicios cubiertos por L.A. Care, y sobre aquellos que no están cubiertos, lea el Capítulo 4, "Beneficios y servicios", y el Capítulo 5, "Atención médica preventiva para niños y jóvenes", de este manual.

Todos los proveedores de la red de L.A. Care pueden usar asistencia y servicios para comunicarse con las personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale lo que necesita a su proveedor o a L.A. Care.



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

Red de proveedores

La red de proveedores Medi-cal es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con L.A. Care para ofrecer los servicios cubiertos por Medi-Cal a miembros de Medi-Cal.

L.A. Care es un plan de salud de atención médica administrada. Debe obtener la mayoría de sus servicios cubiertos a través de los proveedores de la red de L.A. Care. Puede acudir a un proveedor fuera de la red sin una referencia o preaprobación para recibir atención médica de emergencia o servicios de planificación familiar. También puede acudir a un proveedor fuera de la red para recibir atención médica de urgencia fuera del área cuando se encuentre en un área en la que no prestamos servicios. Debe tener una referencia o preaprobación para todos los demás servicios fuera de la red, o no estarán cubiertos.

Nota: Los amerindios pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no forma parte de la red de L.A. Care.

Si su PCP, un hospital u otro proveedor tiene una objeción moral para proporcionarle un servicio cubierto, como la planificación familiar o un aborto, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Para obtener más información acerca de las objeciones morales, lea la sección “Objeción moral” incluida más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral por ofrecerles servicios de atención médica cubiertos, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le preste los servicios que necesita. L.A. Care también puede ayudarle a encontrar un proveedor que le brinde el servicio.

Proveedores dentro de la red

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

Para obtener un directorio de proveedores de la red, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909 (TTY 711)**. También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en lacare.org. Para recibir una copia de la Lista de medicamentos contratados, llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** y presione 7 o **711**. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Debe obtener la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care antes de visitar a un proveedor fuera de la red de L.A. Care, incluso dentro del área de servicio de L.A. Care, excepto en las siguientes situaciones:

- Si necesita atención médica de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.
- Si se encuentra fuera del área de servicio de L.A. Care y necesita atención médica de urgencia, visite el centro de atención médica de urgencia más cercano.



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

- Si necesita servicios de planificación familiar, acuda a cualquier proveedor de Medi-Cal sin necesidad de preaprobación (autorización previa).
- Si necesita servicios de salud mental, acuda a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin necesidad de preaprobación (autorización previa).

Si no se encuentra en uno de los casos mencionados anteriormente y no obtiene la preaprobación (autorización previa) antes de recibir atención médica de un proveedor fuera de la red, es posible que sea responsable de pagar cualquier atención que haya recibido de proveedores fuera de la red.

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

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un contrato para trabajar con L.A. Care. A excepción de la atención médica de emergencia, la atención médica familiar, la atención médica confidencial y la atención médica preaprobada por L.A. Care, es posible que tenga que pagar por cualquier atención médica que reciba a través de proveedores fuera de la red en su área de servicio.

Si necesita servicios de atención médica que no estén disponibles en la red y que sean médicamente necesarios, quizás pueda recibirlos a través de un proveedor fuera de la red sin ningún costo. L.A. Care puede aprobar una referencia para que se atienda con un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o se encuentran muy lejos de su hogar. Si le brindamos una referencia para atenderse con un proveedor fuera de la red, pagaremos por su atención médica.

Para la atención médica de urgencia dentro del área de servicio de L.A. Care debe visitar un proveedor de atención médica de urgencia dentro de la red de L.A. Care. No necesita preaprobación (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia de un proveedor dentro de la red. Necesita una preaprobación (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia de los proveedores fuera de la red dentro del área de servicio de L.A. Care.

Si recibe atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de L.A. Care, es posible que tenga que pagar por esa atención médica. Puede obtener más información sobre la atención médica de emergencia, la atención médica de urgencia y los servicios de atención médica confidencial en este capítulo.

Nota: Si es un indígena estadounidense, puede obtener la atención médica en un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una referencia. Un IHCP fuera de la red también puede referir a los miembros amerindios a un proveedor dentro de la red sin requerir primero una referencia de un PCP dentro de la red.

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



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

Fuera del área de servicio

Si está fuera del área de servicio de L.A. Care y necesita atención médica que **no** es de emergencia ni de urgencia, llame a su PCP de inmediato. También puede llamar a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Los miembros que necesiten atención médica que no sea de emergencia ni de urgencia fuera del área de servicio (condado de Los Ángeles) o la red de proveedores de L.A. Care deben tener la preaprobación antes de recibir el servicio. Por favor, llame a su PCP o a Servicios para los Miembros de L.A. Care.

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 atención médica de emergencia que requieran hospitalización, L.A. Care cubrirá su atención médica. Si viaja al extranjero, fuera de Canadá o México, y necesita atención médica de emergencia, atención médica de urgencia o cualquier servicio de atención médica, L.A. Care **no** cubrirá su atención.

Si pagó por atención médica de emergencia que requerían hospitalización en Canadá o México, puede pedir a L.A. Care que le devuelva el dinero. L.A. Care revisará su solicitud. Para obtener más información sobre cómo recibir un reembolso, lea el Capítulo 2, "Acerca de su plan de salud", de este manual.

Si se encuentra en otro estado o en un territorio de los Estados Unidos, como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o Islas Vírgenes de los Estados Unidos, tiene cobertura para atención médica de emergencia. No todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid. (Solo en California, el programa Medicaid se llama Medi-Cal). Si necesita atención médica de emergencia fuera de California, comuníquese al médico del hospital o la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y que es miembro de L.A. Care lo antes posible.

Pídale al hospital que haga copias de su tarjeta de identificación de L.A. Care. Dígame al personal del hospital y a los médicos que le facturen a L.A. Care. Si recibe una factura por servicios recibidos en otro Estado, llame de inmediato a L.A. Care. Coordinaremos con el hospital o el médico para que L.A. Care pague por su atención médica.

Si se encuentra fuera de California y tiene una necesidad de emergencia de surtir medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, pida a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden recibir servicios en un IHCP fuera de la red.

Si tiene alguna pregunta acerca de la atención médica fuera de la red o fuera del área de servicio, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Si desea hablar con un enfermero titulado, llame 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**.



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

Si necesita atención médica de urgencia fuera del área de servicio de L.A. Care, vaya al centro de atención médica de urgencia más cercano. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención médica de urgencia, L.A. Care no cubrirá su atención médica. Para más información sobre la atención médica de urgencia, consulte el apartado “Atención médica de urgencia” más adelante en este capítulo.

MCP con modelo delegado

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. Tiene derecho a elegir cualquier médico de atención primaria (PCP) que tenga un contrato directo con L.A. Care o un grupo médico o una IPA participante.

Su PCP le referirá a especialistas y servicios que estén conectados con su grupo médico. Si usted ya se atiende con un especialista, hable con su PCP o llame a Servicios para los Miembros 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.

Cómo funciona la atención médica administrada

L.A. Care es un plan de salud de atención médica administrada. L.A. Care brinda atención médica a los miembros que viven en el condado de Los Ángeles. En la atención médica administrada, su PCP, especialistas, clínica, hospital y otros proveedores trabajan juntos para atenderlo.

L.A. Care tiene contratos con grupos médicos para brindar atención médica a los miembros de L.A. Care. Un grupo médico está formado por médicos que son médicos de atención primaria y especialistas. El grupo médico trabaja con otros proveedores, como laboratorios y proveedores de equipos médicos duraderos. El grupo médico también está conectado con un hospital. Revisa tu tarjeta de identificación de L.A. Care con los nombres de su PCP, grupo médico y hospital.

Cuando se inscribe en L.A. Care, usted elige o se le asigna un PCP. Su PCP es parte de un grupo médico. Su PCP y su grupo médico dirigen la atención médica de todas sus necesidades médicas. Su PCP puede referirlo a especialistas u ordenar pruebas de laboratorio y radiografías. Si necesita servicios que requieren preaprobación (autorización previa), L.A. Care o su grupo médico revisarán la preaprobación (autorización previa) y decidirán si aprueban el servicio.

En la mayoría de los casos, debe acudir a especialistas y otros profesionales de la salud que trabajen con el mismo grupo médico que su PCP. Excepto en caso de emergencia, también debe recibir atención médica hospitalaria del hospital conectado con su grupo médico.



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

A veces, es posible que necesite un servicio que no esté disponible a través de un proveedor del grupo médico. En ese caso, su PCP le referirá a un proveedor que esté en otro grupo médico o que esté fuera de la red. Su PCP le pedirá una preaprobación (autorización previa) para que acuda a este proveedor.

En la mayoría de los casos, debe tener autorización previa de su PCP, grupo médico o L.A. Care antes de poder acudir a un proveedor fuera de la red o a un proveedor que no forme parte de su grupo médico. No necesita preaprobación (autorización previa) para servicios de emergencia, servicios de planificación familiar o servicios de salud mental dentro de la red.

Miembros que tienen tanto Medicare como Medi-Cal

Los miembros que tienen Medi-Cal con cobertura de L.A. Care y Medicare en otro lugar deben consultar su evidencia de cobertura de Medicare Advantage para obtener detalles sobre su cobertura de Medicare. Usted tiene acceso a la red de proveedores de L.A. Care Medi-Cal y a los proveedores de Medicare en su red de Medicare Advantage. Para obtener más detalles, consulte su directorio de proveedores de Medicare Advantage.

Médicos

Usted elegirá a un médico u otro proveedor del directorio de proveedores de L.A. Care como su PCP. El PCP que elija debe ser un proveedor de la red. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de L.A. Care, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede encontrarlo en línea en <https://providers.lacare.org/s/find-doctor-or-hospital>.

Si elegirá un PCP nuevo, también debería llamar para asegurarse de que el PCP que usted desee esté aceptando pacientes nuevos.

Si se estaba atendiendo con un médico antes de ser miembro de L.A. Care y ese médico no forma parte de la red de L.A. Care, quizás pueda seguir atendiéndose con ese médico durante un período limitado. A esto se lo denomina continuidad de la atención médica. Puede leer más acerca de la continuidad de la atención médica en este manual. Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros 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. Algunos especialistas no necesitan una referencia. Para más información sobre las referencias, consulte "Referencias" más adelante en este capítulo.

Recuerde que si no elige un PCP, L.A. Care elegirá uno por usted, a menos que tenga otra cobertura médica completa además de Medi-Cal. Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, de modo que es mejor si usted lo elige. Si está en Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no tiene que elegir un PCP de L.A. Care.

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 a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede solicitar cambiar de PCP iniciando sesión en el portal para miembros de L.A. Care Connect en <https://members.lacare.org>.



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

Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Si no se trata de una emergencia y necesita atención médica hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital irá. Tendrá que ir a un hospital que use su PCP y que forme parte de la red de proveedores de L.A. Care. El Directorio de proveedores tiene una lista de hospitales en la red de L.A. Care.

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 recibir una referencia o autorización de su PCP para obtener los servicios. Si necesita ayuda para buscar un especialista en salud femenina, puede llamar a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede llamar a la **Línea de Enfermería** atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY **711**) si desea hablar con un enfermero titulado.

Para los servicios de planificación familiar, su proveedor no tiene que formar parte de la red de proveedores de L.A. Care. Usted puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y atenderse con él sin una referencia o preaprobación (autorización previa). Si necesita ayuda para buscar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de proveedores de L.A. Care, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de L.A. Care tiene una lista de proveedores en la red de 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, centros de atención médica de urgencia, PCP, especialistas, enfermeros practicantes, enfermeras parteras, doulas, trabajadores de la salud comunitarios, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, proveedores de terapia de salud conductual, FQHC, proveedores de salud mental ambulatorios, servicios y recursos de apoyo a largo plazo administrados (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS), centros de maternidad independientes (Freestanding Birth Centers, FBC), centros de diálisis, IHCP, RHC y proveedores auxiliares, incluidos, entre otros, acupunturistas, audiólogos, quiroprácticos, terapeutas ocupacionales, oncólogos, fisioterapeutas, podólogos, dietistas registrados y terapeutas del habla.

El Directorio de proveedores de L.A. Care incluye los nombres de los proveedores dentro de la red, sus especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención médica e idiomas que hablan. Indica si el proveedor está aceptando nuevos pacientes. También indica la accesibilidad física del edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras de sujeción. Para obtener más información sobre la educación, la formación profesional, la residencia médica, la capacitación y la certificación de un médico, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



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

Puede encontrar el directorio de proveedores en línea en <https://providers.lacare.org/s/find-doctor-or-hospital>.

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede buscar una farmacia que le quede cerca llamando a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presione 7 o **711**.

Acceso oportuno a la atención médica

Su proveedor dentro de la red debe proporcionar acceso oportuno a la atención médica en función de sus necesidades de atención médica. Como mínimo, deben ofrecerle una cita dentro de los plazos indicados en la tabla a continuación.

Tipo de cita	Usted debería poder 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 de atención médica con proveedores de servicios para la salud mental (no médicos) sin urgencia (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención médica de seguimiento con proveedores de servicios para la salud mental (no médicos) sin urgencia (de rutina)	10 días hábiles después de la última cita
Citas sin urgencia (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra condición médica	15 días hábiles
Otros estándares de tiempos de espera	Debería poder conectarse dentro de:
Tiempos de espera del teléfono de Servicios para los Miembros durante el horario de atención habitual	10 minutos
Tiempos de espera telefónica de la Línea de Enfermería (Nurse Advice Line)	30 minutos (conexión con un enfermero)



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

En ocasiones esperar más tiempo para una cita no es un problema. Su proveedor puede ofrecer un plazo de espera mayor si no es perjudicial para su salud. Deberá aclararse en su expediente que el tiempo de espera más largo no dañará su salud. Puede optar por esperar una cita posterior o llamar a L.A. Care para ir a otro proveedor elegido por usted. Su proveedor y L.A. Care respetarán su voluntad.

Su médico puede recomendar un cronograma específico para servicios preventivos, atención médica de seguimiento para afecciones en curso o referencias permanentes a especialistas, según sus necesidades.

Infórmenos si necesita servicios de interpretación, incluido el lenguaje de señas, al llamar a L.A. Care o al recibir servicios cubiertos. Los servicios de interpretación están disponibles de forma gratuita. Desaconsejamos encarecidamente el uso de menores o miembros de la familia como intérpretes. Para obtener más información sobre los servicios de interpretación que ofrecemos, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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

Tiempo o distancia de viaje para la atención médica

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

Si L.A. Care no puede brindarle atención médica dentro de estos estándares de tiempo y distancia de viaje, es probable que el DHCS permita un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para ver los estándares de tiempo o 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**).

Se considera que está lejos si usted no puede llegar a ese proveedor dentro los estándares de tiempo o distancia de L.A. Care para su condado, independientemente de que L.A. Care pueda usar un estándar de acceso alternativo para su código postal.

Si necesita atención médica de un proveedor que se encuentra lejos de donde usted vive, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Pueden ayudarle a encontrar un proveedor que le brinde atención médica más cerca de su hogar. Si L.A. Care no puede encontrar un proveedor que le brinde atención médica más cerca de su hogar, usted podrá solicitarle a L.A. Care que coordine el transporte para ir a su proveedor, aunque ese proveedor se encuentre lejos de donde usted vive.

Si necesita proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presione 7 o **711**.



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

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 de Medi-Cal y la tarjeta de identificación de L.A. Care a su cita.
- Pida un transporte para su cita si lo necesita.
- Si los necesita, solicite ayuda lingüística o servicios de interpretación antes de su cita para disponer de los servicios en el momento de su visita.
- Llegue a su cita con unos minutos de antelación para registrarse, completar los formularios y responder a las preguntas de su PCP.
- Llame de inmediato si no podrá asistir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga preparadas las preguntas y la información sobre los medicamentos.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. Si necesita ayuda para decidir qué tan urgente necesita atención médica y su PCP no está disponible para hablar con usted, llame a la **Línea de Enfermería** de L.A. Care las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, al **1-800-249-3619** (TTY **711**).

Cómo ir a sus citas

Si no tiene forma de ir y volver de sus citas para los servicios cubiertos por L.A. Care, podemos ayudarle a organizar el transporte. Dependiendo de su situación, puede calificar para transporte médico o para transporte no médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y pueden estar disponibles de forma gratuita.

Si tiene una emergencia, llame al **911**. El transporte está disponible para servicios y citas no relacionados con la atención médica de emergencia.

Para obtener más información, lea la sección “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” más adelante en este capítulo.



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

Cómo cancelar y reprogramar sus citas

Si no puede acudir a su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los proveedores le piden que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si falta a varias citas, es posible que su proveedor deje de atenderle y tenga que buscar un proveedor nuevo.

Pago

Usted **no** tiene que pagar por los servicios cubiertos a menos que tenga una parte del costo de la atención médica a largo plazo. Para obtener más información, lea la sección “Para miembros con atención médica a largo plazo y costos compartidos” en el Capítulo 2. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Debe mostrar su tarjeta de identificación de L.A. Care y su tarjeta BIC de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención médica o medicamentos recetados, para que su proveedor sepa a quién le debe facturar. Es posible que reciba una Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) o una declaración de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Si recibe una factura por medicamentos recetados, llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presione 7 o **711**. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Informe a L.A. Care el monto cobrado, la fecha de servicio y el motivo de la factura. L.A. Care le ayudará a determinar si la factura era por un servicio cubierto o no. Usted no tendrá que pagar a un proveedor por cualquier monto adeudado por L.A. Care por cualquier servicio cubierto. Si recibe atención médica de un proveedor fuera de la red y no obtuvo la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care, es posible que tenga que pagar por la atención médica que recibió.

Debe obtener la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care antes de visitar a un proveedor fuera de la red, excepto cuando:

- Necesite servicios de emergencia, en cuyo caso debe llamar al 911 o ir al hospital más cercano.
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas de infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin necesidad de preaprobación (autorización previa).
- En caso de necesitar servicios de salud mental, acuda a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin necesidad de preaprobación (autorización previa).



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

Si necesita recibir atención médicamente necesaria de un proveedor fuera de la red porque no está disponible en el L.A. Care red, no tendrá que pagar siempre y cuando la atención sea un servicio cubierto por Medi-Cal y haya obtenido la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care para ello. Para obtener más información sobre la atención médica de emergencia, la atención médica de urgencia y los servicios confidenciales, diríjase a esos encabezados en este capítulo.

Si recibe una factura o le piden que pague un copago que cree que no debería pagar, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Si paga la factura, puede presentar un reclamo ante L.A. Care. Deberá informarle a L.A. Care por escrito sobre el artículo o servicio que pagó. L.A. Care leerá su reclamo y decidirá si usted puede recuperar el dinero.

Si tiene preguntas, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Si recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o servicios no cubiertos o no autorizados fuera de California, puede ser responsable del pago.

L.A. Care no le reembolsará si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios cosméticos.
- Tiene una parte del costo de Medi-Cal no cubierta.
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería que le vieran de todos modos y que pagaría los servicios usted mismo.
- Usted pidió el reembolso de copagos de la Parte D de Medicare por medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.

Referencias

Si necesita un especialista para su atención médica, su PCP u otro especialista le dará una referencia para ver a uno. Un especialista es un proveedor que se enfoca en un tipo de servicio de atención médica. Su médico colaborará con usted para elegir un especialista. Para ayudar a asegurarse de que pueda acudir a un especialista de manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los miembros obtengan citas. Estos plazos se detallan en la sección "Acceso oportuno a la atención médica" anteriormente en este capítulo. El consultorio de su PCP puede ayudarle a programar una cita para ir al especialista.

Otros servicios que podrían necesitar una referencia incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías y análisis de laboratorio.

Su PCP puede darle un formulario para llevar 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.



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

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial durante mucho tiempo, puede necesitar una referencia permanente. Tener una referencia permanente 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 a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Usted **no** necesita una referencia para:

- Visitas al PCP
- Visitas de obstetricia/ginecología
- 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 la Oficina de Servicios de Información y Referencias para la Planificación Familiar al **1-800-942-1054**)
- Pruebas y asesoría para el VIH (12 años o más)
- Servicios para infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Evaluación inicial de la salud mental
- Terapia continua para la salud mental

Los menores también pueden recibir determinados servicios de salud mental ambulatorios, servicios confidenciales y servicios para trastornos de consumo de sustancias sin el consentimiento de un padre o tutor. Para obtener más información, lea la sección “Servicios que solo requieren el consentimiento del menor” más adelante en este capítulo y “Servicios para el tratamiento de trastornos de consumo de sustancias” en el Capítulo 4 de este manual.

Referencias de la Ley de Igualdad en la Atención del Cáncer de California

El tratamiento eficaz de los cánceres complejos depende de muchos factores. Estos incluyen obtener el diagnóstico correcto y recibir tratamiento oportuno de expertos en cáncer. Si le diagnostican un cáncer complejo, la nueva Ley de Igualdad en la Atención del Cáncer de California le permite solicitar a su médico una referencia para realizarse un tratamiento oncológico, a un centro oncológico dentro de la red autorizado por el Instituto Nacional del Cáncer (National Cancer Institute, NCI), a un centro afiliado al Programa de Investigación Oncológica Comunitaria del NCI (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) o a un centro oncológico académico que reúna los requisitos necesarios.



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

Si L.A. Care no cuenta con un centro oncológico autorizado por el NCI dentro de la red, L.A. Care le permitirá solicitar una referencia para recibir tratamiento oncológico en uno de estos centros fuera de la red en California, si el centro fuera de la red y L.A. Care acuerdan el pago, a menos que usted elija otro proveedor de tratamiento oncológico.

Si le han diagnosticado cáncer, póngase en contacto con L.A. Care para ver es elegible para recibir servicios de uno de estos centros oncológicos.

¿Está listo para dejar de fumar? Para obtener información sobre los servicios en inglés, llame al 1-800-300-8086. Para español, llame al 1-800-600-8191. Para obtener más información, visite www.kickitca.org.

Preaprobación (autorización previa)

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 le llama pedir preaprobación o autorización previa. Significa que L.A. Care debe asegurarse de que la atención médica sea médicamente necesaria (es decir, la necesita).

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que caiga gravemente enfermo o incapacitado, o reducir el dolor severo de una enfermedad, dolencia o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención médica que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental.

Los siguientes servicios **siempre** necesitan preaprobación (autorización previa), 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, si no es una emergencia o urgencia
- Cirugía ambulatoria
- Atención médica a largo plazo o servicios de enfermería especializada en una residencia de reposo (incluidos los centros de cuidados subagudos para pacientes adultos y pediátricos que tienen un contrato con la Unidad de Cuidados Subagudos del Departamento de Servicios de Atención Médica) o centros de cuidados intermedios (incluidos los centros de cuidados intermedios para personas con discapacidades del desarrollo [Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD], los ICF/DD de habilitación [ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H] y los ICF/DD de enfermería [ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N]).
- Tratamientos, estudios de imágenes, pruebas y procedimientos especializados
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia
- Trasplante de órganos importantes



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

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

L.A. Care tiene 5 días hábiles a partir de la fecha en que reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión (aprobar o denegar) con respecto a las solicitudes de preaprobación (autorización previa). Cuando un proveedor presente una solicitud de preaprobación (autorización previa) y 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 sobre la preaprobación (autorización previa) en no más de 72 horas. Esto significa que después de recibir la solicitud de preaprobación (autorización previa), L.A. Care le enviará una notificación tan pronto como su condición de salud lo requiera y a más tardar 72 horas o 5 días después de la solicitud de servicios. El personal clínico o médico, como médicos, enfermeros y farmacéuticos revisa las solicitudes de preaprobación (autorización previa).

L.A. Care no influye en la decisión de los revisores de denegar o aprobar la cobertura o los servicios de ninguna manera. Si L.A. Care no aprueba la solicitud, L.A. Care le enviará una carta de notificación de acción (NOA). La NOA le indicará 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 (autorización previa) para recibir atención médica de emergencia, aunque se proporcione fuera de la red de L.A. Care o fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si usted es una mujer embarazada. No necesita preaprobación (autorización previa) para ciertos servicios de atención médica confidencial. Para saber más sobre los servicios de atención médica confidencial, visite "Atención médica confidencial" más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la preaprobación (autorización previa), llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

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, puede querer una segunda opinión si quiere asegurarse de que su diagnóstico es correcto, si no está seguro de necesitar un tratamiento prescrito o una cirugía, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado. L.A. Care pagará una segunda opinión si usted o su proveedor dentro de la red la solicitan y usted obtiene la segunda opinión de un proveedor dentro de la red. No necesita preaprobación (autorización previa) de parte de L.A. Care para recibir una segunda opinión de un proveedor dentro de la red. Si desea obtener una segunda opinión, le referiremos a un proveedor calificado de la red que pueda darle una segunda opinión.



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

Para solicitar una segunda opinión y recibir ayuda para elegir un proveedor, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Su proveedor de la red también puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si lo desea.

Si no hay ningún proveedor en la red de L.A. Care que pueda darle 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 tiene una enfermedad crónica, grave o seria, o se enfrenta a una amenaza inmediata y seria para su salud, incluyendo, entre otras cosas, la pérdida de la vida, de una extremidad o de una parte importante del cuerpo o de una función corporal, L.A. Care le informará por escrito en un plazo de 72 horas.

Si L.A. Care le niega su solicitud de segunda opinión, puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, lea “Quejas” en el Capítulo 6 de este manual.

Atención médica confidencial

Servicios que solo requieren el consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, puede recibir algunos servicios sin el permiso de sus padres o tutores. Estos servicios se denominan servicios que solo requieren el consentimiento del menor.

Puede obtener estos servicios sin el permiso de sus padres o tutores:

- Servicios para violaciones y otras agresiones sexuales
- Pruebas y asesoría para el embarazo
- Servicios de anticoncepción, como control de la natalidad (no incluye la esterilización)
- Servicios para abortos

Si tiene 12 años o más, también puede recibir estos servicios sin el permiso de su padre o tutor:

- Asesoría y servicios de salud mental ambulatorios, o servicios de refugio residencial, según su madurez y capacidad para participar en su propia atención médica
- Asesoría, prevención, pruebas y tratamiento para el VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual, incluidas enfermedades de transmisión sexual como sífilis, gonorrea, clamidia y herpes simple
- Tratamiento de trastornos de consumo de sustancias para el abuso de drogas y alcohol, lo que incluye pruebas de detección, evaluación, intervención y servicios de referencia
 - Para obtener más información, lea “Servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias” en el capítulo 4 de este manual.



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

Para las pruebas de embarazo, los servicios de anticoncepción o los servicios para infecciones de transmisión sexual, el proveedor o la clínica no tienen que formar parte de la red de L.A. Care. Usted puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y atenderse con él para recibir estos servicios sin una referencia o preaprobación (autorización previa).

Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con atención médica confidencial no estén cubiertos. Para buscar un proveedor de Medi-Cal que no forme parte de la red de L.A. Care Medi-Cal, o para solicitar ayuda con el transporte para ir a un proveedor, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Para obtener más información relacionada con los servicios de anticoncepción, lea la sección "Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas" en el Capítulo 4 de este manual.

Para los servicios que solo requieren el consentimiento del menor y que sean servicios de salud mental ambulatorios, puede ir a un proveedor de la red o fuera de la red sin una referencia y sin preaprobación (autorización previa). Su PCP no tiene que referirlo y usted no necesita obtener la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care para obtener los servicios que solo requieren el consentimiento del menor.

L.A. Care no cubre los servicios que solo requieren el consentimiento del menor que sean servicios de salud mental especializados. El plan de salud mental del condado donde usted viva cubre los servicios que solo requieren el consentimiento del menor que sean servicios de salud mental especializados. Para los servicios de salud mental especializados, llame al plan de salud mental de su condado o a su Organización de Salud Conductual de L.A. Care en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea visite: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

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

Si puede dar su consentimiento para recibir su propia atención médica sin el consentimiento de un padre o tutor conforme a la ley, L.A. Care no brindará información sobre sus servicios de atención médica confidenciales al titular de la póliza o al suscriptor principal de su plan de L.A. Care ni a ninguna persona inscrita en L.A. Care sin su permiso por escrito. También puede pedir obtener información privada sobre sus servicios médicos en una cierta forma o formato, si está disponible, y pedir que se la envíen a otro lugar. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales, lea la sección "Notificación de prácticas de privacidad" en el Capítulo 7 de este manual.



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

Servicios de atención médica confidenciales para adultos

Si es un adulto mayor de 18 años, no está obligado a ir a su PCP para recibir determinada atención médica confidencial o privada. Usted puede elegir el médico o la clínica para estos tipos de atención médica:

- Planificación familiar y control de la natalidad, incluida la esterilización para adultos mayores de 21 años
- Pruebas y asesoría para el embarazo y otros servicios relacionados con el embarazo
- Prevención y pruebas para el VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual
- Atención médica por una agresión sexual
- Servicios para abortos ambulatorios

Para la atención médica confidencial, el médico o la clínica no tienen que ser parte de la red de L.A. Care. Usted puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y atenderse con él para recibir estos servicios sin una referencia o preaprobación (autorización previa) de L.A. Care. Si recibió atención médica que no figura aquí como atención médica confidencial a través de un proveedor fuera de la red, es posible que tenga que pagar por ella.

Si necesita ayuda para buscar un médico o una clínica para estos servicios, o ayuda para obtener estos servicios (incluido el transporte), llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). O llame a la **Línea de Enfermería** atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** si desea hablar con un enfermero titulado.

L.A. Care no brindará información sobre sus servicios de atención médica confidenciales al titular de la póliza o el suscriptor principal de su plan de L.A. Care, ni a ninguna persona inscrita en L.A. Care, sin su permiso por escrito. Puede obtener información privada sobre sus servicios médicos en una cierta forma o formato, si está disponible, y pedir que se la envíen a otro lugar. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales, lea la sección “Notificación de prácticas de privacidad” en el Capítulo 7 de este manual.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral para brindar algunos servicios cubiertos. Tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios si están en desacuerdo desde un punto de vista moral. Estos servicios igual están disponibles para usted a través de otro proveedor. 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.



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

Algunos hospitales y proveedores no brindan uno o más de estos servicios, incluso si están cubiertos por Medi-Cal:

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

Para asegurarse de elegir un proveedor que pueda brindarle la atención médica que usted y su familia necesitan, llame al médico, al grupo médico, a la Asociación de Consultorios Independientes o a la clínica que desee. Pregunte si el proveedor puede y le proporcionará los servicios que necesita. También puede llamar a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Estos servicios están disponibles para usted. L.A. Care se asegurará de que usted y los miembros de su familia puedan usar proveedores (médicos, hospitales y clínicas) que les brinden la atención médica que necesiten. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para buscar un proveedor, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Atención médica de urgencia

La atención médica de urgencia **no** es para una emergencia ni para una condición que ponga en peligro la vida. Se usa para servicios necesarios para prevenir daños graves a su salud por una enfermedad repentina, una lesión o complicación de una condición que ya tiene. La mayoría de las citas de atención médica de urgencia no requieren preaprobación (autorización previa). Si solicita una cita de atención médica de urgencia, obtendrá una cita dentro de las 48 horas. Si los servicios de atención médica de urgencia que necesita requieren preaprobación (autorización previa), se le ofrecerá una cita en un plazo de 96 horas desde su solicitud.

Para recibir atención médica de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). También puede llamar a la **Línea de Enfermería** las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, al **1-800-249-3619** (TTY **711**), para averiguar cuál es el nivel de atención médica más adecuado para usted.

Si necesita atención médica de urgencia fuera del área, visite el centro de atención médica de urgencia más cercano.



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

Las necesidades de atención médica de urgencia podrían ser:

- Resfrío
- dolor de garganta
- Fiebre
- Dolor de oído
- Esguince muscular
- Servicios de maternidad

Cuando se encuentre dentro del área de servicio de L.A. Care y necesite atención médica de urgencia, debe obtener los servicios de atención médica de urgencia a través de un proveedor de la red. No necesita preaprobación (autorización previa) para atención médica de urgencia de proveedores de la red dentro del área de servicio de L.A. Care.

Si se encuentra fuera del área de servicio de L.A. Care, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita preaprobación (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia fuera del área de servicio. Vaya al centro de atención médica de urgencia más cercano.

Medi-Cal no cubre los servicios de atención médica de urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención médica de urgencia, no cubriremos su atención.

Si necesita atención médica de urgencia para la salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Llame al plan de salud mental de su condado o a su Organización de Salud Conductual de L.A. Care en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea visite: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Si recibe medicamentos como parte de su visita de atención médica de urgencia cubierta mientras se encuentra en el establecimiento, L.A. Care cubrirá los medicamentos como parte de su visita cubierta. Si su proveedor de atención médica de urgencia le da una receta para llevar a una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si la cubre. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea la sección "Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx" en la sección "Otros programas y servicios de Medi-Cal" en el Capítulo 4 de este manual.



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

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.

Dentro de los Estados Unidos, incluidos cualquier territorio de Estados Unidos, tiene derecho a utilizar cualquier hospital u otro entorno para recibir atención médica de emergencia.

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos, solo se cubre la atención médica de emergencia que requiere hospitalización en Canadá y México. La atención médica de emergencia y otros tipos de atención médica en otros países no están cubiertas.

La atención médica de emergencia es para condiciones médicas que ponen en peligro la vida. Esta atención médica es para una enfermedad o lesión en razón de la cual una persona lego (no un profesional de la salud) prudente (razonable) con un conocimiento promedio de la salud y la medicina podría prever que, si usted no recibe atención médica de inmediato, su salud (o la salud de su bebé por nacer) podría estar en grave peligro. Esto incluye el riesgo de sufrir daños graves a las funciones corporales, los órganos del cuerpo o las partes del cuerpo. Estos son algunos ejemplos:

- Trabajo de parto activo
- Fractura
- Dolor intenso
- Dolor en el pecho
- dificultad para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis
- Desmayo
- Hemorragia abundante
- Condiciones psiquiátricas de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas

No vaya a la sala de emergencias para solicitar atención médica de rutina o atención médica que no necesite de inmediato. Debe recibir la atención médica de rutina a través de su PCP, que es el que mejor le conoce. No necesita preguntarle a su PCP o L.A. Care antes de ir a la sala de emergencias. No obstante, si no está seguro de que su condición médica constituya una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la **Línea de Enfermería** (Nurse Advice Line) atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-800-249-3619** (TTY **711**).



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

Si necesita atención médica de emergencia fuera del área de servicio de L.A. Care, vaya a la sala de emergencias más cercana aunque no forme parte de la red de L.A. Care. Si va a una sala de emergencias, dígame que llamen a L.A. Care. Usted o el hospital en el que fue ingresado deben llamar a L.A. Care en un plazo de 24 horas después de recibir atención médica de emergencia. Si viaja fuera de los Estados Unidos, salvo a Canadá o México, y necesita atención médica de emergencia, L.A. Care **no** cubrirá su atención médica.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**.

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

Si usted o alguien que conoce está en crisis, comuníquese con la Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis: **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en 988lifeline.org/chat**. La Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis ofrece apoyo gratuito y confidencial para cualquier persona en crisis. Esto incluye a las personas que tienen problemas emocionales y a quienes necesiten apoyo para una crisis suicida, de salud mental o de consumo de sustancias.

Recuerde: No llame al **911** a menos que crea razonablemente que tiene una emergencia médica. 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.

La Línea de Enfermería de L.A. Care le brinda gratuitamente información y consejos médicos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-800-249-3619 (TTY 711).

Línea de Enfermería

La **Línea de Enfermería** (Nurse Advice Line) de L.A. Care le puede ofrecer información y asesoramiento médico gratuito las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al **1-800-249-3619 (TTY 711)** para:

- Hablar con un enfermero que responderá a las preguntas médicas, dará consejos sobre la atención médica y le ayudará a decidir si debe visitar a un proveedor de inmediato.
- Recibir ayuda para condiciones médicas como la diabetes o el asma, incluidos consejos sobre qué tipo de proveedor podría ser adecuado para su condición.

La **Línea de Enfermería** (Nurse Advice Line) **no** puede ayudar con las citas clínicas ni con el surtido de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con este tipo de cosas.

Los enfermeros le ayudarán en su idioma, sin ningún costo para usted. El número de teléfono de la **Línea de Enfermería** (Nurse Advice Line) figura en la tarjeta de identificación de su plan de salud.



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

Directivas anticipadas para la atención médica

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

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, despachos de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagar por el formulario.

También puede buscar y descargar un formulario gratis en línea en

<https://oag.ca.gov/system/files/media/ProbateCodeAdvanceHealthCareDirectiveForm-fillable.pdf>.

Puede pedirle a su familia, PCP o alguien de confianza que lo 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.

Para obtener más información, puede llamar a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Donación de órganos y tejidos

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 www.organdonor.gov.



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

4. Beneficios y servicios

Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud

Este capítulo explica los beneficios y servicios cubiertos por L.A. Care. Sus servicios cubiertos son gratuitos, siempre que sean médicamente necesarios y que los proporcione un proveedor de la red de L.A. Care. Debe pedirle la preaprobación (autorización previa) a L.A. Care si la atención médica se proporcionará fuera de la red, excepto para determinados servicios confidenciales y atención médica de emergencia. Es posible que su plan de salud cubra los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero debe solicitar L.A. Care para la preaprobación (autorización previa) para esto.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que caiga gravemente enfermo o incapacitado, o reducir el dolor severo de una enfermedad, dolencia o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención médica que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental. Para obtener más detalles sobre los servicios cubiertos, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Los miembros menores de 21 años reciben beneficios y servicios adicionales. Para obtener más información, lea el Capítulo 5, "Atención médica preventiva para niños y jóvenes", de este manual.



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

A continuación se detallan algunos de los beneficios y servicios de salud básicos que ofrece L.A. Care. Los beneficios y servicios con un asterisco (*) necesitan preaprobación (autorización previa).

- Acupuntura*
- Servicios y terapias de salud en el hogar (tratamiento a corto plazo) para condiciones agudas
- Inmunizaciones (vacunas) para adultos
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiólogos
- Prevención del asma
- Audiología*
- Tratamientos para los trastornos de la conducta*
- Pruebas de biomarcadores*
- Rehabilitación cardíaca*
- Servicios quiroprácticos*
- Quimioterapia y radioterapia
- Evaluaciones de la salud cognitiva
- Servicios de trabajadores de la salud comunitarios
- Servicios dentales - limitados (proporcionados por un profesional médico/proveedor de atención primaria (PCP) en un consultorio médico, o para anestesia general/sedación profunda dental *no* proporcionada por un proveedor dental) *
- Servicios de diálisis/hemodiálisis
- Servicios de doulas
- Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME)*
- Servicios diádicos
- Visitas a salas de emergencias
- Nutrición enteral y parenteral*
- Servicios de planificación familiar (puede ir a un proveedor no participante)
- Servicios y dispositivos de habilitación*
- Aparatos para la sordera*
- Servicios de salud en el hogar*
- Cuidados terminales*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Servicios de centros de cuidados intermedios
- Análisis de laboratorio y radiología*
- Servicios y terapias de salud en el hogar a largo plazo*
- Maternidad y atención médica del recién nacido
- Trasplante de órganos importantes*
- Terapia ocupacional*
- Aparatos ortopédicos/prótesis*
- Suministros para estoma y urológicos
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios*
- Servicios de salud mental ambulatorios
- Cirugía ambulatoria*
- Cuidados paliativos*
- Visitas al PCP
- Servicios pediátricos
- Terapia física*
- Servicios de podiatría*
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación genómica completa rápida*
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada, incluidos los servicios subagudos*
- Visitas a especialistas



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

- Terapia del habla*
- Servicios quirúrgicos*
- Telemedicina/telesalud
- Servicios de transgénero*
- Atención médica de urgencia
- Servicios para el cuidado de la vista
- Servicios para la salud femenina

Encontrará las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos en el Capítulo 8, "Números importantes y términos que debe conocer", de este manual.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que caiga gravemente enfermo o incapacitado, o reducir el dolor severo de una enfermedad, dolencia o lesión diagnosticada.

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

En el caso de los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es requerido para corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales en virtud del beneficio de Medi-Cal para niños y adolescentes (también conocido como Evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento [EPSDT]). Esto incluye la atención necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental, o mantener la condición del miembro para evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- **Tratamientos que no fueron evaluados o que todavía se están evaluando**
- **Servicios o artículos cuya eficacia no esté generalmente aceptada**
- **Servicios fuera del curso y la duración normales de tratamiento, o servicios que no tienen pautas clínicas**
- **Servicios para la comodidad del cuidador o proveedor**

L.A. Care se coordina con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por L.A. Care.



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

Los servicios médicamente necesarios incluyen los servicios cubiertos que son razonables y necesarios para:

- Proteger la vida;
- Prevenir enfermedades y discapacidades significativas;
- Aliviar el dolor agudo;
- Lograr un crecimiento y desarrollo apropiados para la edad; y
- Alcanzar, mantener y recuperar la capacidad funcional.

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos detallados anteriormente y cualquier otra atención médica necesaria, pruebas de detección, vacunas, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas para corregir o mejorar los defectos y las enfermedades y condiciones físicas y mentales, según lo dispuesto en el beneficio de Medi-Cal para niños y adolescentes. Este beneficio se conoce como el beneficio de evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) en virtud de la ley federal.

Medi-Cal para niños y adolescentes brinda servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de bajos ingresos. Medi-Cal para niños y adolescentes cubre más servicios que el beneficio para adultos. Está diseñado para garantizar que los niños reciban detección y atención médica tempranas para prevenir o diagnosticar y tratar problemas de salud. El objetivo del Medi-Cal para niños y adolescentes es garantizar que cada niño reciba la atención médica que necesita cuando la necesita: la atención médica adecuada para el niño adecuado en el momento adecuado y en el entorno adecuado.

L.A. Care se coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por L.A. Care. Lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" más adelante en este capítulo.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por L.A. Care

Servicios en consulta externa (ambulatorios)

Imunizaciones (vacunas) para adultos

Puede recibir inmunizaciones (vacunas) para adultos a través de un proveedor dentro de la red sin preaprobación (autorización previa) cuando sean un servicio preventivo. L.A. Care cubre las inmunizaciones (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) como servicios preventivos, incluidas las inmunizaciones (vacunas) que necesita cuando viaja.



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

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

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. Esto puede incluir la anestesia para los procedimientos dentales cuando es proporcionada por un anestesiólogo, que puede requerir la preaprobación (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

L.A. Care cubre los servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos tienen un límite máximo de 2 servicios por mes. Los límites no se aplican a los niños menores de 21 años. Es posible que L.A. Care preapruebe otros servicios según sea médicamente necesario.

Estos miembros califican para los servicios quiroprácticos:

- Menores de 21 años
- Personas 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
- Todos los miembros cuando los servicios se prestan en departamentos ambulatorios de hospitales del condado, clínicas ambulatorias, Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC) o Clínicas de salud rurales (RHC) dentro de la red de L.A. Care No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos ambulatorios.

Evaluaciones de la salud cognitiva

L.A. Care cubre una breve evaluación de la salud cognitiva anual para los miembros de 65 años de edad o más, y que de otro modo no califican para una evaluación similar como parte de una visita anual de bienestar bajo el Programa de Medicare. Una evaluación de la salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.



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

Servicios de trabajadores de la salud comunitarios

L.A. Care cubre los servicios de los trabajadores de salud comunitarios (Community Health Workers, CHW) para las personas cuando los recomiende un médico u otro profesional autorizado para prevenir enfermedades, discapacidades y otras condiciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios de CHW no tienen límites de ubicación de los servicios y los miembros pueden recibir servicios en entornos tales como el departamento de emergencias. Los servicios pueden incluir:

- Educación de la salud y defensoría o apoyo individual, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de comportamiento, perinatales y de salud bucodental; y prevención de lesiones o de violencia
- Promoción y capacitación para la salud, que incluye establecer metas y crear planes de acción para abordar la prevención y el control de enfermedades
- Orientación en la salud, que incluye brindar información, capacitación y apoyo para obtener atención médica y recursos comunitarios
- Servicios de detección y evaluación que ayudan a conectar a un miembro con los servicios para mejorar su salud

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

- El miembro ha recibido una lesión de forma violenta como consecuencia de la violencia comunitaria.
- El miembro tiene un riesgo significativo de sufrir lesiones violentas como consecuencia de la violencia comunitaria.
- El miembro ha experimentado una exposición crónica a la violencia comunitaria.

Los servicios de prevención de la violencia mediante CHW son específicos para la violencia comunitaria (por ejemplo, la violencia de pandillas). Los servicios de CHW pueden brindarse a los miembros en caso de violencia doméstica/interpersonal a través de otros mecanismos, con capacitación/experiencia específica para esas necesidades.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

L.A. Care cubre los tratamientos de diálisis, así como los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica), si su médico presenta una solicitud y L.A. Care la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Equipos, suministros y accesorios de comodidad, higiene o lujo
- Artículos que no sean médicos, como generadores o accesorios para que los equipos de diálisis en el hogar sean portátiles para viajar



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

Servicios de doulas

L.A. Care cubre los servicios de doulas proporcionados por proveedores doulas dentro de la red durante el embarazo de un miembro; durante el trabajo de parto y el parto, incluida la muerte fetal, el aborto espontáneo y el aborto; y dentro del año posterior al final del embarazo de un miembro. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula.

Los proveedores doulas son trabajadoras de parto que brindan educación de la salud, defensoría y apoyo físico, emocional y no médico a las personas embarazadas y en posparto antes, durante y después del parto, incluido el apoyo durante el aborto espontáneo, la muerte fetal y el aborto.

Como beneficio preventivo, los servicios de doulas requieren una recomendación por escrito de un médico u otro profesional con licencia del área de la salud dentro de su ámbito de práctica. El Departamento de Servicios de Salud (DHCS) emitió una recomendación permanente para los servicios de doulas que cumple con el requisito de una recomendación inicial. La recomendación inicial para los servicios de doulas incluye las siguientes autorizaciones:

- Una visita inicial
- Hasta 8 visitas adicionales que pueden ser una combinación de visitas prenatales y posparto
- Apoyo durante el trabajo de parto y el parto (incluido el trabajo de parto y el parto que tenga como resultado una muerte fetal), aborto o aborto espontáneo
- Hasta 2 visitas posparto ampliadas de 3 horas después del final de un embarazo

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

L.A. Care debe coordinar el acceso fuera de la red a los servicios de doulas para los miembros si un proveedor doula dentro de la red no está disponible.

Servicios diádicos

L.A. Care cubre los servicios de salud conductual diádicos (Dyadic Behavioral Health, DBH) médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores. Una díada es un niño y sus padres o cuidadores. La atención diádica presta servicios a los padres o cuidadores y al niño de manera conjunta. Se enfoca en el bienestar de la familia para apoyar el desarrollo infantil saludable y la salud mental.

Los servicios de atención diádica incluyen:

- Visitas preventivas para niños de salud conductual diádica
- Servicios integrales de apoyo comunitario diádicos
- Servicios psicoeducativos diádicos
- Servicios diádicos para padres o cuidadores



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

- Capacitación familiar diádica
- Asesoría para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna

Cirugía ambulatoria

L.A. Care cubre los procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Para algunos procedimientos, deberá obtener una preaprobación (autorización previa) antes de obtener dichos servicios. Los procedimientos de diagnóstico y ciertos procedimientos médicos o dentales ambulatorios se consideran electivos. Debe contar con una preaprobación (autorización previa).

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. Esto incluye el tratamiento del tobillo y de los tendones conectados al pie. Incluye 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

Maternidad y atención médica del recién nacido

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

- Servicios de centros de maternidad
- Sacaleches y suministros para la lactancia
- Educación y ayuda para la lactancia
- Coordinación de la atención médica
- Enfermera partera certificada (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Asesoría
- Atención médica durante y después del parto
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoría
- Servicios de doulas
- Partera con licencia (Licensed Midwife, LM)
- Servicios de salud mental materna
- Atención médica del recién nacido



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

- Educación sobre nutrición
- Educación de la salud relacionada con el embarazo
- Atención médica prenatal
- Referencias y evaluaciones de la salud mental y social
- Suplementos vitamínicos y minerales

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 conversación en vivo con su proveedor por teléfono, video u otros medios o puede consistir en compartir información con su proveedor sin tener una conversación en vivo. Puede obtener muchos servicios a través de telesalud.

Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para conocer qué servicios puede obtener a través de telesalud. Es importante que tanto usted como su proveedor estén de acuerdo en que el uso de la telesalud para un servicio apropiado para usted. Tiene derecho a recibir servicios en persona. No está obligado a utilizar la telesalud aunque su proveedor esté de acuerdo en que es apropiada para usted.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental ambulatorios

L.A. Care cubre la evaluación inicial de la salud mental sin que se necesite preaprobación (autorización previa). Puede recibir una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de servicios para la salud mental autorizado de la red de L.A. Care sin necesidad de una referencia.

Su PCP o proveedor de servicios para la salud mental puede realizar una referencia para evaluaciones de salud mental con un especialista dentro de la red de L.A. Care para determinar el nivel de atención médica que necesita. Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que tiene una aflicción leve o moderada o que tiene un deterioro del funcionamiento mental, emocional o del comportamiento, L.A. Care puede ofrecerle servicios de salud mental. L.A. Care cubre servicios de salud mental como:

- Evaluación y tratamiento individual y grupal de la salud mental (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar un problema de salud mental
- Tratamiento para los trastornos de la conducta para el desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria, la resolución de problemas, el aprendizaje de nuevas habilidades, la comunicación, el aumento de conductas positivas y la disminución de conductas desafiantes
- Servicios en consulta ambulatoria para controlar una terapia farmacológica
- Servicios de laboratorio ambulatorios



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

- Medicamentos para pacientes ambulatorios que no están cubiertos por la Lista de medicamentos contratados de Medi-Cal (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consultas psiquiátricas
- Terapia familiar en la que participan al menos 2 miembros de la familia Algunos ejemplos de terapia familiar son, entre otros, los siguientes:
 - Psicoterapia entre padres e hijos (de 0 a 5 años)
 - Terapia interactiva entre padres e hijos (de 2 a 12 años)
 - Terapia de pareja cognitiva conductual (adultos)

L.A. Care brinda estos servicios de salud mental a través de especialistas en salud conductual de Carelon Behavioral Health. Para obtener más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por L.A. Care a través de Carelon Behavioral Health, llame al **1-877-344-2858** (TTY **1-800-735-2929**).

Si el tratamiento para un trastorno de salud mental no está disponible en la red de L.A. Care o su PCP o proveedor de servicios para la salud mental no puede ofrecerle atención médica dentro de los plazos indicados anteriormente en la sección “Acceso oportuno a la atención médica”, L.A. Care cubrirá y le ayudará a organizar los servicios fuera de la red.

Si su evaluación de la salud mental demuestra 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 para la salud mental lo referirá al plan de salud mental del condado para que reciba la atención médica que necesita. L.A. Care le ayudará a coordinar su primera cita con un proveedor del plan de salud mental del condado para elegir la atención adecuada para usted. Para obtener más información, lea el Capítulo 4, “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la sección “Servicios de salud mental especializados” de este manual.

Servicios de atención médica de emergencia

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

L.A. Care cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que se produzca en los Estados Unidos (incluidos los territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes estadounidenses, etc.). L.A. Care también cubre la atención médica de emergencia que requiere hospitalización 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, una persona prudente (razonable) sin conocimiento especializado (no un profesional de atención médica) podría prever que provocará lo siguiente:

- Grave riesgo para su salud
- Daño grave a las funciones corporales
- Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo



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

- Grave riesgo en el caso de una persona embarazada en trabajo de parto activo, es decir, el trabajo de parto en un momento en el que ocurriría alguno de los siguientes:
 - No hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto
 - La transferencia podría representar una amenaza para su salud o seguridad, o la del feto

Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da un suministro de hasta 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, L.A. Care cubrirá el medicamento recetado como parte de sus servicios de emergencia cubiertos. Si el proveedor de la sala de emergencias del hospital le da una receta que tiene que llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para que se la surtan, Medi-Cal Rx cubrirá la receta.

Si necesita un suministro de emergencia de un medicamento de una farmacia ambulatoria mientras viaja, Medi-Cal Rx será responsable de cubrir el medicamento y no L.A. Care. Pida a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** si necesita ayuda para darle un suministro de medicamentos de emergencia.

Servicios de transporte de emergencia

L.A. Care cubre servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar de atención médica más cercano en una emergencia. Esto significa que su condición es lo suficientemente grave como para que las otras formas de llegar a un centro de atención médica puedan poner en riesgo su vida o salud. No se cubren los servicios fuera de los Estados Unidos, excepto la atención médica de emergencia que requiere que usted esté en el hospital en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá y México y no es hospitalizado durante ese episodio de atención médica, sus servicios de ambulancia no serán cubiertos por L.A. Care.

Cuidados terminales y paliativos

L.A. Care cubre los cuidados terminales y paliativos para niños y adultos, que ayuden a reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual. Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir cuidados paliativos y servicios de curación al mismo tiempo.

Cuidados terminales

Los cuidados terminales son un beneficio para los miembros que tienen una enfermedad terminal. Para que se brinden cuidados terminales, se requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de seis meses o menos. 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.

Los cuidados terminales incluyen:

- Servicios de enfermería
- Servicios físicos, ocupacionales o del habla
- Servicios sociales médicos



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

- Servicios de auxiliares de atención médica en el hogar y de ama de casa
- Suministros y dispositivos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de Medi-Cal Rx)
- Servicios de asesoría
- 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 médica 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 terminales
 - Atención 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

Es posible que L.A. Care exija que usted reciba cuidados terminales a través de un proveedor dentro de la red, a menos que no haya servicios médicamente necesarios disponibles dentro de la red.

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son cuidados centrados en el paciente y la familia que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Para que se brinden cuidados paliativos, no se requiere 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.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Planificación anticipada de la atención médica
- Evaluación y consulta para los cuidados paliativos
- Plan de atención que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- Equipo de cuidados paliativos que incluye, entre otros:
 - Doctor especializado en medicina u osteopatía
 - Asistente médico
 - Enfermero titulado
 - Enfermero vocacional con licencia o un enfermero practicante
 - Trabajador social
 - Capellán
- Coordinación de la atención médica
- Control del dolor y los síntomas
- Servicios de salud mental y servicios sociales médicos



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

Los adultos de 21 años o más no pueden recibir al mismo tiempo cuidados paliativos (curativos) y cuidados terminales. Si está recibiendo cuidados paliativos y califica para recibir cuidados terminales, puede solicitar el cambio a cuidados terminales en cualquier momento.

Hospitalización

Servicios de anestesiólogos

L.A. Care cubre los servicios de anestesiólogos médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor especializado en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos o dentales.

Atención a pacientes hospitalizados

L.A. Care cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria como paciente hospitalizado cuando es admitido en el hospital.

Secuenciación genómica completa rápida

La secuenciación genómica completa rápida (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga 1 año de edad o menos y que esté recibiendo servicios de hospitalización en una unidad de cuidados intensivos. Incluye la secuenciación individual, la secuenciación en trío para uno o varios padres y su bebé, y la secuenciación ultrarrápida.

RWGS es una nueva forma de diagnosticar condiciones a tiempo para afectar la atención médica de la Unidad de cuidados intensivos (Intensive Care Unit, ICU) de niños de 1 año de edad o menos. Si su hijo califica para el programa de los Servicios para los Niños de California (California Children's Services, CCS), CCS puede cubrir la estadía en el hospital y el RWGS.

Servicios quirúrgicos

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

Cobertura posparto extendida

L.A. Care ofrece cobertura completa durante un máximo de 12 meses después del final del embarazo, independientemente de la ciudadanía, el estado migratorio, los cambios en los ingresos o la forma en que finalice el embarazo.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

Este beneficio incluye servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a desarrollar o recuperar habilidades mentales y físicas.



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

L.A. Care cubre los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios son para abordar una condición médica.
- Los servicios le ayudan a conservar, adquirir o mejorar sus habilidades y la funcionalidad para la vida cotidiana.
- Usted recibe los servicios en un centro de la red, a menos que un médico dentro de la red considere que es médicamente necesario que usted reciba los servicios en otro lugar, o que no haya un centro de la red disponible para tratar su estado de salud.

L.A. Care cubre los siguientes servicios de rehabilitación:

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 2 servicios por mes, cuando son proporcionados por un médico, dentista, podiatra o acupunturista. Los límites no se aplican a los niños menores de 21 años. L.A. Care puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

Audiología (audición)

L.A. Care cubre servicios de audiolología. Los servicios de audiolología ambulatorios se limitan a dos servicios por mes (los límites no se aplican para niños menores de 21 años). L.A. Care puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

Tratamientos para los trastornos de la conducta

L.A. Care cubre los servicios de tratamiento para los trastornos de la conducta (Behavioral Health Treatment, BHT) para los miembros menores de 21 años a través del beneficio Medi-Cal para niños y adolescentes. El 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 un miembro menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades a través 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 evidencia confiable. No son experimentales. Ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención cognitiva conductual, tratamiento conductual integral y análisis conductual aplicado.

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



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

Rehabilitación cardíaca

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

Equipo médico duradero (DME)

L.A. Care cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios de DME con receta de un médico, asistentes médicos, enfermeros practicantes y especialistas en enfermería clínica. Los artículos DME recetados están cubiertos si son médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida cotidiana o para prevenir una discapacidad física importante.

En general, L.A. Care no cubre lo siguiente:

- Equipos, características y suministros de confort, conveniencia o lujo, excepto los sacaleches de venta al público descritos anteriormente en el apartado “Sacaleches y suministros para la lactancia” de la sección “Maternidad y cuidado del recién nacido” de este capítulo;
- Artículos no destinados a mantener las actividades de la vida cotidiana normales, como equipos de ejercicio (incluidos los dispositivos destinados a ofrecer apoyo para actividades recreativas o deportivas);
- Equipo de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años;
- Artículos no médicos, como baños de sauna o ascensores;
- Modificaciones en el hogar o el automóvil
- Dispositivos para analizar la sangre u otras sustancias corporales (los monitores de glucosa en sangre para la diabetes, los monitores continuos de glucosa, las tiras reactivas y las lancetas están cubiertos por Medi-Cal Rx);
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones, excepto los monitores de apnea para bebés
- Reparación o reemplazo de un equipo debido al extravío, el robo o el uso indebido, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Otros artículos que no suelen utilizarse principalmente para la atención médica

En algunos casos, estos artículos se pueden aprobar con una preaprobación (autorización previa) presentada por su médico.

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para brindar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica impide comer los alimentos normalmente. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos de nutrición parenteral pueden estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx, cuando son médicamente necesarios. L.A. Care cubre las bombas y tubos enterales y parenterales, cuando son médicamente necesarios.



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

Aparatos para la sordera

L.A. Care cubre los aparatos para la sordera si se le hace una prueba de pérdida auditiva, si los audífonos son médicamente necesarios y si tiene una receta de su médico. La cobertura se limita al aparato para la sordera de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. L.A. Care cubrirá un solo aparato para la sordera, a menos que se necesite uno para cada oído para obtener mejores resultados de los que puede obtener con uno solo.

Aparatos para la sordera para los miembros menores de 21 años:

En el condado de Los Ángeles, la ley estatal exige que los niños menores de 21 años que necesiten aparatos para la sordera sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el niño califica para CCS. Si el niño califica para CCS, CCS cubrirá los costos de los aparatos para la sordera que sean médicamente necesarios. Si el niño no califica para CCS, L.A. Care cubrirá los aparatos para la sordera médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Aparatos para la sordera para los miembros mayores a 21 años.

A través de Medi-Cal, L.A. Care cubre lo siguiente para cada aparato para la sordera cubierto:

- Moldes de oído necesarios para el ajuste
- Un paquete de baterías estándares
- Visitas para garantizar que el aparato para la sordera funcione bien
- Visitas para la limpieza y el ajuste del aparato
- Reparación del aparato
- Accesorios para aparatos para la sordera y alquileres

A través de Medi-Cal, L.A. Care cubre el reemplazo de un aparato para la sordera si:

- Su pérdida de la audición es tal que su aparato para la sordera actual no puede corregirla
- Su aparato para la sordera se perdió, se lo robaron, o se rompió y no puede arreglarse y no fue su culpa
Debe darnos una nota que nos diga cómo sucedió esto

Para adultos mayores de 21 años, Medi-Cal **no** cubre:

- Baterías de reemplazo para los aparatos para la sordera

Servicios de salud en el hogar

L.A. Care cubre los servicios de salud prestados en su hogar cuando se consideran médicamente necesarios y recetados por su médico o por un asistente médico, enfermero practicante o especialista en enfermería clínica.



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

Los servicios de salud en el hogar se limitan a los servicios que cubre Medi-Cal, entre los que se incluyen:

- Atención de enfermería especializada a tiempo parcial
- Asistencia de salud en el hogar a tiempo parcial
- Terapia física, ocupacional y terapia del habla especializada
- Servicios sociales médicos
- Suministros médicos

Suministros, equipos y dispositivos médicos

L.A. Care cubre los suministros médicos recetados por el médico, los asistentes médicos, los enfermeros practicantes y los especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Medi-Cal Rx, parte de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), en lugar de L.A. Care. Cuando Medi-Cal Rx cubre los suministros, el proveedor facturará a Medi-Cal.

Medi-Cal **no** cubre:

- Artículos de uso común en el hogar; por ejemplo:
 - Cinta adhesiva (todos los tipos)
 - Alcohol desinfectante
 - Cosméticos
 - Copos e hisopos de algodón
 - Talcos
 - Pañuelos de papel
 - Hamamelis
- Remedios de uso común en el hogar; por ejemplo:
 - Vaselina blanca
 - Aceite y lociones para piel seca
 - Talco y productos combinados con talco
 - Agentes oxidantes, como peróxido de hidrógeno
 - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús no recetados
- Preparados tópicos que contienen pomada de ácido benzoico y salicílico, crema, pomada o líquido de ácido salicílico y pasta de óxido de zinc.
- Otros artículos que no se utilizan principalmente para la atención médica y que son utilizados regular y principalmente por personas que no tienen una necesidad médica específica de ellos.



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

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 terapia ocupacional se limitan a 2 servicios por mes (los límites no se aplican para niños menores de 21 años). L.A. Care puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

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 por un proveedor médico que no sea un doctor. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, prótesis mamarias/sujetadores de mastectomía, prendas de compresión para quemados y prótesis para restaurar la función o sustituir una parte del cuerpo, o para apoyar una parte del cuerpo debilitada o deformada.

Suministros para estoma y urológicos

L.A. Care cubre las bolsas de ostomía, las sondas urinarias, las bolsas de drenaje, los suministros de irrigación y los adhesivos. Esto no incluye los suministros que son para la comodidad, la conveniencia o características o equipo de lujo.

Terapia física

L.A. Care cubre los servicios de terapia física médicamente necesarios, incluida 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 e indicada por un médico.

Servicios de hospitales de enfermería

L.A. Care cubre los servicios de hospitales de enfermería como médicamente necesarios si usted tiene una discapacidad y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen el alojamiento y la manutención en un centro autorizado con atención de enfermería especializada durante 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 están limitados a 2 servicios por mes. Los límites no se aplican a los niños menores de 21 años. L.A. Care puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

Servicios de transgénero

L.A. Care cubre los servicios para las personas transgénero (servicios de afirmación de género) cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con las reglas de cirugía reconstructiva.



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

Estudios clínicos

L.A. Care cubre los costos de atención médica de rutina para pacientes aceptados en estudios clínicos, incluidos los estudios clínicos para el cáncer, enumerados para los Estados Unidos en <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx, parte de FFS Medi-Cal, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

L.A. Care cubre los servicios de laboratorio y radiografías para pacientes hospitalizados y ambulatorios cuando sean médicamente necesarios. Procedimientos de diagnóstico por imágenes avanzados, como las tomografías computarizadas, las resonancias magnéticas y las tomografías por emisión de positrones, cuentan con cobertura según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas

L.A. Care cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité de Asesoría sobre Prácticas de Inmunización (ACIP)
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Prueba de detección de experiencias adversas en la infancia (Adverse Childhood Experiences, ACE)
- Servicios de prevención de asma
- Servicios preventivos para las mujeres recomendados por la Asociación Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos
- Ayuda para dejar de fumar, también llamada servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos Grado A y B recomendados por el Grupo Especial de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

Servicios de planificación familiar

Se ofrecen servicios de planificación familiar a todos los miembros en edad de tener hijos, con el fin de ayudarles a seleccionar cuántos hijos desean tener y con cuántos años de diferencia. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de los Estados Unidos. Los PCP y los obstetras/ginecólogos de L.A. Care pueden brindar servicios de planificación familiar.



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

Para los servicios de planificación familiar, puede elegir cualquier médico o clínica de Medi-Cal que no esté dentro de la red de L.A. Care sin necesidad de obtener la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care. Si recibe servicios no relacionados con la planificación familiar de un proveedor fuera de la red, es posible que esos servicios no estén cubiertos. Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Control de enfermedades crónicas

L.A. Care también cubre programas de control de enfermedades crónicas enfocados en las siguientes afecciones:

- Diabetes
- Enfermedad cardiovascular
- Asma

Para obtener información sobre atención médica preventiva para miembros menores de 21 años, lea el Capítulo 5, "Atención médica preventiva para niños y jóvenes" en este manual.

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. Este programa de 12 meses se centra en los cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes tipo 2 en personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplan con los criterios pueden optar a un segundo año. El programa brinda educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, a modo de ejemplo:

- 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 ciertas reglas para unirse a DPP. Llame a Diabetes Care Partners al **1-877-227-3889** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., PST para saber si califica para el programa.

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, enfermedades o tratamientos de enfermedades que generen la pérdida de una estructura del cuerpo, como una mastectomía. Es posible que se apliquen algunos límites y excepciones.



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

Servicios para la detección de trastornos de consumo de sustancias

L.A. Care cubre:

- Pruebas de detección, evaluación, intervención breve y referencia para recibir tratamiento (Screening, Assessment, Brief Intervention, Referral for Treatment, SABIRT) para el consumo de alcohol y sustancias

Para conocer la cobertura del tratamiento a través del condado, lea “Servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias” más adelante en este capítulo.

Beneficios para la vista

L.A. Care cubre:

- Un examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses; los exámenes de la vista más frecuentes están cubiertos si son médicamente necesarios para los miembros, por ejemplo, para aquellos con diabetes.
- Anteojos (marcos y cristales) una vez cada 24 meses con una receta válida.
- Reemplazo de los anteojos dentro de los 24 meses si su receta cambia o si los anteojos son robados, se pierden, se rompen (y no se pueden arreglar) y no es su culpa. Debe enviarnos una nota que explique cómo se le perdieron, se los robaron o se rompieron.
- Los dispositivos para la visión disminuida si tiene un problema de visión que afecta su capacidad para realizar actividades diarias (como degeneración macular relacionada con la edad) y los anteojos estándares, lentes de contacto, medicamentos o la cirugía no pueden corregir su problema visual.
- Lentes de contacto médicamente necesarios. Las pruebas de lentes de contacto y las lentes de contacto pueden estar cubiertas si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad de la vista o a una condición (como la falta de una oreja). Las condiciones médicas que califican para usar lentes de contacto especiales incluyen, a modo de ejemplo, aniridia, afaquia y queratocono.

Beneficios de transporte para situaciones que no sean emergencias

Se puede proporcionar transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten utilizar un automóvil, un autobús, un tren o un taxi para acudir a sus citas de atención médica. Puede obtener transporte médico para los servicios cubiertos y las citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico si se lo pide a su médico, dentista, podólogo o proveedor de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias. Su proveedor decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades.

Si consideran que necesita transporte médico, se lo recetarán completando un formulario y enviándolo a L.A. Care. Una vez aprobada, la autorización es válida durante 12 meses en función de la necesidad médica. Una vez aprobada, puede obtener tantos viajes como necesite. Su médico tendrá que volver a evaluar su necesidad médica de transporte médico y, si corresponde, volver a aprobar su receta para el transporte médico cuando venza, si aún califica. Es posible que su médico vuelva a aprobar el transporte médico hasta por 12 meses o menos.



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

El transporte médico consiste en una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. L.A. Care permite el uso del tipo de transporte médico 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.

Obtendrá transporte médico si:

- Es física o médicamente necesario, con la autorización por escrito de un médico u otro proveedor porque su condición física o médica le impide el uso de un automóvil, autobús, tren o taxi para ir a su cita.
- Usted necesita la asistencia del conductor para trasladarse hacia y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar transporte médico indicado por su médico para citas no urgentes (de rutina), llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) al menos 48 horas (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro de L.A. Care cuando llame.

Límites de transporte médico

L.A. Care proporciona el transporte médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas para ir desde su hogar al proveedor más cercano que tenga una cita disponible. No puede obtener transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que está recibiendo, o no es una cita de farmacia cubierta por Medi-Cal. La lista de servicios cubiertos está en la sección "Beneficios y servicios" del Capítulo 4 de este manual.

Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, L.A. Care no cubrirá el transporte médico pero le ayudará a programar su transporte con Medi-Cal. El transporte no está cubierto fuera de la red o el área de servicio de L.A. Care a menos que este lo autorice previamente. Para obtener más información o consultar sobre el transporte médico, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Costo para el miembro

No tiene ningún costo cuando el transporte está permitido por L.A. Care.



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

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen obtener un viaje a sus citas cuando la cita sea para un servicio cubierto por Medi-Cal y usted no tenga acceso a ningún transporte. Puede obtener un viaje gratis cuando haya probado todas las demás formas de obtener transporte y:

- Se traslade hacia y desde una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor, o
- Retire medicamentos recetados y suministros médicos.

L.A. Care le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado para ir a una cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. L.A. Care cubrirá el transporte no médico de costo más bajo que satisfaga sus necesidades. A veces, L.A. Care puede reembolsar (devolverle) los viajes en un vehículo privado que usted organice. L.A. Care debe aprobar esto antes de que usted reciba el traslado.

Debe decirnos por qué no puede conseguir un viaje de otra manera, como en autobús. Puede llamarnos o decírnoslo en persona. Si tiene acceso a transporte o puede conducir usted mismo a la cita, L.A. Care no le reembolsará. Este beneficio es solo para miembros que no tienen acceso a transporte.

Para el reembolso de millas, debe presentar copias de los documentos del conductor:

- Licencia de conducir
- Matriculación del vehículo
- Comprobante de seguro de auto

Para solicitar un viaje para servicios, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) al menos 3 horas (de lunes a viernes) antes de su cita o lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro de L.A. Care cuando llame.

Nota: Los amerindios también pueden comunicarse con su proveedor de atención médica para indígenas para solicitar transporte no médico.

Límites de transporte no médico

L.A. Care proporciona el transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades para ir desde su hogar al proveedor más cercano que tenga una cita disponible. Los miembros no pueden conducir ellos mismos ni recibir reembolsos directamente por transporte no médico. Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

El transporte no médico no se aplica si:

- Una ambulancia, una camioneta con camilla, una camioneta con silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesaria para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Usted necesita ayuda del conductor para trasladarse hacia y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.



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

- Usted está en silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio.

Costo para el miembro

No tiene ningún costo cuando el transporte no médico está permitido por L.A. Care.

Gastos de viaje

En determinados casos, L.A. Care puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, estadías en hoteles y otros gastos relacionados como estacionamiento, peajes, etc., si tiene que viajar para acudir a citas con médicos que no están disponibles cerca de su casa. Estos gastos de viaje también pueden estar cubiertos para alguien que viaja con usted para ayudarlo con su cita o alguien que le dona un órgano para un trasplante de órganos. Debe solicitar una preaprobación (autorización previa) para estos servicios comunicándose con Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Servicios dentales

Medi-Cal utiliza planes de atención médica administrada para ofrecer sus servicios dentales. Puede permanecer en el servicio dental de pago por servicio o puede elegir la atención médica administrada dental. Para elegir o cambiar su plan dental, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263**. Es posible que no esté inscrito en un plan PACE o SCAN y en un plan de atención dental administrada al mismo tiempo.

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información acerca de los servicios dentales de pago por servicio, llame a Medi-Cal Dental al **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** o **711**). También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Dental en <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

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

- Diagnóstico y servicios dentales preventivos (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
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Ortodoncia para niños que reúnan los requisitos
- Flúor tópico

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales y está inscrito en un plan de atención médica administrada dental, llame a su plan de atención médica administrada dental asignado.



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

Otros programas y beneficios cubiertos por L.A. Care

Servicios y recursos de atención médica a largo plazo

L.A. Care cubre, para los miembros que califiquen, los servicios y recursos de atención médica a largo plazo en los siguientes tipos de centros u hogares de atención médica a largo plazo:

- Servicios de hospitales de enfermería aprobados por L.A. Care
- Servicios de centros de cuidados subagudos (incluidos los de adultos y pediátricos) aprobados por L.A. Care
- Servicios de centros de cuidados intermedios que L.A. Care aprueba, que incluyen:
 - Centro de cuidados intermedios/discapacitados del desarrollo (ICF/DD)
 - Centro de cuidados intermedios para personas con discapacidades del desarrollo y habilitación (Intermediate Care Facility, ICF/Developmentally Disabled-Habilitative, DD-H)
 - Centro de cuidados intermedios para personas con discapacidades del desarrollo: enfermería (Intermediate Care Facility, ICF/Developmentally Disabled-Nursing, DD-N)

Si cumple con los requisitos para recibir servicios de atención médica a largo plazo, L.A. Care se asegurará de que se le coloque en un centro de atención médica que proporcione el nivel de atención médica más adecuado a sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención médica a largo plazo, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY 711) o **1-855-427-1223** (TTY 711).

Administración de la atención médica básica

Obtener atención médica de muchos proveedores diferentes o en diferentes sistemas de salud es un desafío. L.A. Care quiere asegurarse de que los miembros reciban todos los servicios médicamente necesarios, medicamentos recetados y servicios para los trastornos de la conducta. L.A. Care le ayudará a coordinar y gestionar sus necesidades médicas de forma gratuita. Esta ayuda está disponible incluso cuando otro programa cubre los servicios.

Puede ser difícil averiguar cómo satisfacer sus necesidades de atención médica después de salir del hospital o si recibe atención en diferentes sistemas. Estas son algunas formas en que L.A. Care puede ayudarle:

- Si tiene problemas para conseguir una cita de seguimiento o medicamentos después de que le den el alta del hospital, L.A. Care puede ayudarle.
- Si necesita ayuda para llegar a una cita en persona, L.A. Care puede ayudarle a conseguir transporte gratuito.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la salud de su hijo, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY 711).



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

Administración de la atención médica compleja (CCM)

Los miembros con necesidades de salud más complejas pueden calificar para servicios adicionales centrados en la coordinación de la atención médica. L.A. Care ofrece servicios de Administración de la atención médica compleja (Complex Care Management, CCM) a los miembros que tienen altos riesgos para la salud y necesitan ayuda para controlar sus condiciones médicas y hablar con su médico.

Si está inscrito en CCM o en la Administración optimizada de la atención médica (leer a continuación), L.A. Care se asegurará de que tenga un administrador de atención médica asignado que pueda ayudarle con la administración de la atención médica básica descrita anteriormente y con otros recursos de apoyo para la atención médica de transición disponibles si es dado de alta de un hospital, un hospital de enfermería, un hospital psiquiátrico o un tratamiento residencial.

Para obtener más información sobre la administración de la atención médica, llame al **1-844-200-0104**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Administración optimizada de la atención médica (ECM)

L.A. Care cubre los servicios de Administración Optimizada de la Atención Médica (Enhanced Care Management, ECM) para los miembros con necesidades muy complejas. La Administración Optimizada de la Atención Médica proporciona servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención médica que necesita para mantenerse sano. Coordina su atención de médicos y otros proveedores. La ECM ayuda a coordinar la atención médica primaria, los cuidados agudos, la salud conductual, el desarrollo, la salud bucodental, los Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (Long Term Services and Supports, LTSS) y las referencias a los recursos comunitarios disponibles.

Si califica, es posible que se comuniquen con usted acerca de los servicios de ECM. También puede llamar a L.A. Care para saber si puede recibir ECM y cuándo. O hable con su proveedor de atención médica. Pueden averiguar si califica para ECM o referirlo a Servicios de Administración de la Atención Médica.

Servicios de ECM cubiertos

Si cumple con los requisitos para la ECM, tendrá su propio equipo de atención médica con un administrador de atención médica principal. Este equipo hablará con usted y con sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de atención médica, proveedores de servicios sociales y otras personas. Ellos se aseguran de que todos trabajen juntos para brindarle la atención médica que necesita. Su administrador de atención médica principal también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad.

La ECM incluye:

- Comunicación e interacción
- Evaluación integral y administración de la atención médica
- Coordinación optimizada de la atención médica
- Promoción de la salud



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

- Atención médica de transición integral
- Servicios de apoyo para el miembro y la familia
- Coordinación y referencias a recursos de apoyo comunitarios y sociales

Para saber si la ECM puede ser adecuada para usted, hable con su representante de L.A. Care o con su proveedor de atención médica.

Costo para el miembro

Los servicios de ECM no tienen ningún costo para el miembro.

Recursos de Apoyo Comunitarios

Puede ser elegible para recibir ciertos servicios de apoyo comunitario, si corresponde. Los recursos de apoyo comunitario son servicios o establecimientos alternativos médicamente apropiados y económicos para las personas cubiertas por el Plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si cumple con los requisitos y acepta recibir estos servicios, podrían ayudarle a vivir de manera más independiente. No reemplazan los beneficios que ya recibe bajo Medi-Cal.

L.A. Care ofrece los siguientes recursos de apoyo comunitarios:

- **Servicios de asistencia para la transición de la vivienda**
 - Los miembros que no tienen vivienda o que están en riesgo de quedarse sin vivienda reciben ayuda para encontrar, solicitar y asegurar una vivienda.
- **Depósitos para la vivienda**
 - Los miembros reciben asistencia con depósitos de seguridad de la vivienda, tarifas de instalación de servicios públicos, alquiler del primer y último mes y primer mes de servicios públicos. Los miembros también pueden recibir fondos para artículos médicamente necesarios, como aires acondicionados, calefactores y camas ortopédicas, para garantizar que su nuevo hogar sea seguro para mudarse.
- **Servicios para el arrendamiento y mantenimiento de la vivienda**
 - Los miembros reciben apoyo para mantener un alquiler seguro y estable una vez que se asegura la vivienda, como la coordinación con los propietarios para abordar problemas, la asistencia con el proceso anual de recertificación de la vivienda y la vinculación con los recursos comunitarios para prevenir el desalojo.
- **Vivienda a corto plazo después de una hospitalización**
 - Los miembros que no tienen residencia y que tienen grandes necesidades médicas o de salud mental y trastornos de consumo de sustancias reciben vivienda a corto plazo durante un máximo de seis meses para continuar su recuperación. Para recibir este apoyo, los miembros también deben haber sido dados de alta de un entorno clínico para pacientes hospitalizados, un centro residencial para el tratamiento o la recuperación de trastornos de consumo de sustancias, un centro residencial para el tratamiento de la salud mental, un centro correccional, una residencia de reposo o un centro de recuperación.



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

- **Atención médica de recuperación (atención médica de relevo)**
 - Los miembros con vivienda inestable que ya no necesitan hospitalización, pero aún necesitan curarse de una lesión o enfermedad, reciben atención residencial a corto plazo. La atención residencial incluye vivienda, comidas, control continuo de la condición del miembro y otros servicios, como la coordinación del transporte a las citas.
- **Servicios de relevo**
 - Alivio a corto plazo para los cuidadores de los miembros. Los miembros pueden recibir servicios de cuidador en su hogar o en un centro aprobado por hora, día o noche según sea necesario.
- **Programas de habilitación diurna**
 - Los miembros que no tienen vivienda, están en riesgo de quedarse sin vivienda o, anteriormente no tuvieron vivienda, reciben orientación de un cuidador capacitado sobre las habilidades de autoayuda, sociales y adaptativas necesarias para vivir con éxito en la comunidad. Estas habilidades incluyen el uso del transporte público, la cocina, la limpieza, el manejo de las finanzas personales, el manejo y la respuesta adecuada a las agencias y el personal gubernamentales, y el desarrollo y el mantenimiento de relaciones interpersonales. Este apoyo se puede proporcionar en el hogar de un miembro o en un entorno fuera del hogar y que no sea un centro.
- **Transición de una residencia de reposo/derivación a establecimientos de vida asistida**
 - Los miembros que viven en su hogar o en una residencia de reposo son transferidos a un centro de vida asistida para vivir en su comunidad y evitar la internación en una residencia de reposo, cuando sea posible. Los centros de vida asistida brindan servicios para establecer una residencia en un centro comunitario, como apoyo con las actividades de la vida cotidiana, supervisión de medicamentos y personal de atención directa en el lugar las 24 horas del día.
- **Servicios de transición comunitarios/transición de una residencia de reposo al hogar**
 - Los miembros que realicen la transición de una residencia de reposo a una residencia privada donde serán responsables de sus propios gastos, recibirán fondos para servicios iniciales como depósitos de seguridad, tarifas de instalación de servicios públicos y aparatos relacionados con la salud, como aires acondicionados, calefactores o camas ortopédicas.
- **Servicios de cuidado personal y tareas domésticas**
 - Los miembros que necesitan asistencia con las actividades de la vida cotidiana o las actividades instrumentales de la vida cotidiana reciben apoyo en el hogar, por ejemplo para bañarse o alimentarse, preparar comidas, comprar comestibles y acompañamiento a citas médicas.



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

- **Adaptaciones de accesibilidad ambiental (modificaciones del hogar)**

- Los miembros reciben modificaciones físicas en su hogar para garantizar su salud y seguridad, y permitirles vivir con una mayor independencia. Las modificaciones en el hogar pueden incluir rampas y barras de sujeción, un ensanchamiento de la entrada para miembros que usan silla de ruedas, elevadores para escaleras o hacer los baños accesibles para la silla de ruedas.

- **Alimentos de apoyo médico/menús a su medida**

- Los miembros reciben comidas nutritivas y preparadas, y alimentos saludables para satisfacer sus necesidades de salud. Los miembros también reciben vales para obtener educación sobre alimentación saludable o nutrición.

- **Centros de Sobriedad**

- A los miembros que se los encuentre ebrios en público se les proporciona un entorno seguro y de apoyo a corto plazo en el que pueden volver a estar sobrios. Los centros de Sobriedad brindan servicios tales como triaje médico, cama temporal, comidas, educación y asesoría sobre el consumo de sustancias, y vinculación con otros servicios de atención médica.

- **Remediación para el asma**

- Los miembros reciben modificaciones físicas en su hogar para evitar episodios de asma agudos debido a factores ambientales como el moho. Las modificaciones pueden incluir aspiradoras con filtro, deshumidificadores, filtros de aire y mejoras de la ventilación.

Si necesita ayuda o quiere saber qué apoyos comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** o llame a su proveedor de atención médica.

Trasplante de órganos importantes

Trasplantes para niños menores de 21 años

En el condado de Los Ángeles, la ley estatal exige que los niños que necesiten trasplantes sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el niño califica para CCS. Si el niño califica para CCS, el programa cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados con este.

Si el niño no califica para CCS, L.A. Care referirá al niño a un centro de trasplantes cualificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es seguro y necesario para la condición médica del niño, L.A. Care cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si su médico decide que usted podría necesitar un trasplante de órganos importantes, L.A. Care le referirá a un centro de trasplantes calificado para realizar una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante es necesario y seguro para su condición médica, L.A. Care cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.



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

Los principales trasplantes de órganos principales cubiertos por L.A. Care incluyen, entre otros, los siguientes:

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

Programas de medicina en la calle

Los miembros que no tienen vivienda pueden recibir servicios cubiertos de proveedores de medicina en la calle dentro de la red de proveedores de L.A. Care. Es posible que los miembros que no tienen vivienda puedan seleccionar un proveedor de medicina en la calle de L.A. Care para que sea su proveedor de atención primaria (PCP), si el proveedor de medicina en la calle cumple con las reglas de elegibilidad de PCP y acepta ser el PCP del miembro. Para obtener más información acerca del programa de medicina en la calle de L.A. Care, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Servicios con valor agregado

Servicios de atención médica de transición (TCS)

Los miembros de Medi-Cal de L.A. Care que hayan sido admitidos recientemente en el hospital son elegibles para el programa de Servicios de atención médica de transición (Transitional Care Services, TCS). Los miembros reciben apoyo para garantizar que tengan los servicios y recursos adecuados para regresar a su hogar de manera segura. El programa de TCS puede ayudar a los miembros a programar citas con los médicos, reducir el uso de las salas de emergencias, acceder a los recursos comunitarios, encontrar un cuidador, administrar medicamentos y aprender cómo usar sus beneficios. Los servicios de apoyo incluyen, entre otros, programar citas médicas de seguimiento, coordinar el transporte y referencias para la asistencia del cuidador.

Para obtener más información sobre el programa de TCS, llame al **1-888-524-4832**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Telesalud

El socio de beneficios de telesalud de L.A. Care, Teladoc®, ofrece médicos con licencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudarle a obtener atención cuando no puede comunicarse con su PCP desde la comodidad de su hogar.



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

Para acceder a la atención de Teladoc:

1. Configure su cuenta en Teladoc.com. Necesitará su número de identificación de miembro.
2. Pida una visita a través del centro de llamadas de Teladoc, el sitio para miembros o la aplicación móvil en cualquier momento.
3. Acceda a la atención médica que necesite de inmediato.

Para obtener más información, visite lacare.org/teladoc.

Clínicas minoristas

Como miembro de Medi-Cal de L.A. Care, puede usar las clínicas minoristas sin cita previa MinuteClinic® como opción de atención. Cuando no puede comunicarse con su PCP, MinuteClinic es una manera de recibir atención médica para algunos problemas de salud que no ponen en peligro la vida.

Las clínicas minoristas MinuteClinic se pueden encontrar en algunas tiendas de CVS Pharmacy. Estas clínicas cuentan con enfermeros practicantes que pueden diagnosticar, tratar y recetar medicamentos para algunas enfermedades menores, lesiones y afecciones de la piel. También se ofrecen algunos servicios de salud para mujeres, así como vacunación para personas de 19 años o más. No es necesaria una cita y no necesita obtener aprobación previa antes de visitar una.

Para acceder a MinuteClinic:

1. Use el directorio de proveedores en línea de L.A. Care para buscar una Minute Clinic que le quede cerca.
2. Vea los tiempos de espera y planifique su visita en el sitio web de Minute Clinic.
3. Obtenga atención médica en el lugar en una Minute Clinic. Necesitará su tarjeta de identificación para miembro y un documento de identificación.

Para obtener más información, visite lacare.org/minuteclinic.

L.A. Care Connect

L.A. Care Connect es su portal para miembros en línea. Con su cuenta de L.A. Care Connect, usted podrá:

- Imprimir o ver su tarjeta de identificación para miembro para usarla en el consultorio de su médico o en la farmacia
- Ver la información sobre su atención médica, como la elegibilidad
- Presentar una solicitud para cambiar de PCP
- Chatear en vivo con un enfermero en un horario que le resulte cómodo
- Buscar un médico o buscar en el Directorio de proveedores
- Conectarse con *My Health In Motion*™ para participar en programas adaptados a sus necesidades médicas



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

Para comenzar, necesitará su número de identificación del miembro y una dirección de correo electrónico válida para crear una cuenta en línea siguiendo estos pasos:

- Vaya a <https://members.lacare.org>
- Haga clic en "Create an Account" (Crear una cuenta) debajo del botón "Submit" (Enviar)

My Health In Motion™

L.A. Care ofrece un portal de salud y bienestar en línea llamado *My Health In Motion™*. Para ingresar a *My Health In Motion™*, primero debe configurar una cuenta de L.A. Care Connect para acceder a las siguientes funciones:

- Una evaluación de bienestar, seguida por un informe de salud personal
- Herramientas para realizar un seguimiento de la salud y la capacidad de conectarse con dispositivos como Fitbit
- Talleres de salud interactivos en línea
- Un programa integral de consejeros de salud
- Una biblioteca con información sobre la salud

Acceda a MyHIM™ en cualquier momento, desde cualquier lugar, ya sea una computadora, un teléfono, un Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care e incluso una biblioteca pública.

Para comenzar:

- Ingrese en lacare.org y haga clic en "Member Sign In" (Inicio de sesión para miembros)
- Haga clic en la pestaña "My Health In Motion™" y cree su perfil

Si necesita ayuda, nuestros consejeros de salud están disponibles en el **1.855.856.6943**.

Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

L.A. Care no cubre algunos servicios, pero usted igual puede recibirlos a través de Medi-Cal FFS u otros programas de Medi-Cal. L.A. Care se coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso aquellos servicios cubiertos por otro programa y no por L.A. Care. Esta sección detalla algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



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

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, que es parte de Medi-Cal de pago por servicio. L.A. Care puede cubrir algunos medicamentos que un proveedor administra en un consultorio o una clínica. Si su proveedor le receta medicamentos administrados en el consultorio del médico o en el centro de infusión, estos pueden considerarse medicamentos administrados por el médico.

Si un profesional de la salud que no trabaja en farmacia administra un medicamento, está cubierto por el beneficio médico. Su proveedor puede recetarle medicamentos que estén incluidos en la Lista de medicamentos contratados de Medi-Cal Rx.

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

- Un farmacéutico de su farmacia ambulatoria puede darle un suministro de emergencia de 14 días si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia proporcionado por una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Es posible que Medi-Cal Rx rechace una solicitud que no sea de emergencia. Si lo hacen, le enviarán una carta para informárselo. Le dirán cuáles son sus opciones. Para obtener más información, lea “Complaints” (Quejas) en el Capítulo 6 de este manual.

Para averiguar si un medicamento está incluido en la Lista de medicamentos contratados o para recibir una copia de la Lista de medicamentos contratados, llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presione 7 o **711**. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si necesita surtir o volver a surtir una receta, debe obtener los medicamentos recetados a través de una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

También puede buscar una farmacia que le quede cerca y le envíe por correo postal la receta llamando a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presionando 7 o **711**.

Una vez que elija una farmacia, su proveedor puede enviar una receta a su farmacia electrónicamente. Su proveedor también puede darle una receta escrita para que lleve a su farmacia. Entréguele a la farmacia su receta con su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, consúltele al farmacéutico.



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

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de L.A. Care para llegar a las farmacias. Para saber más sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” en el capítulo 4 de este manual.

Servicios de salud mental especializados (SMHS)

Algunos servicios de salud mental son proporcionados por planes de salud mental del condado, en lugar de L.A. Care. Estos incluyen los servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con los criterios de servicio para los SMHS. SMHS puede incluir estos servicios ambulatorios, residenciales y hospitalarios:

Servicios ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- 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
- Administración de casos personalizada
- Servicios terapéuticos para trastornos de la conducta cubiertos para miembros menores de 21 años
- Coordinación de cuidados intensivos (Intensive Care Coordination, ICC) cubierta para miembros menores de 21 años
- Servicios domiciliarios intensivos (Intensive Home-Based Services, IHBS) cubiertos para miembros menores de 21 años
- Cuidado de crianza temporal terapéutico (Therapeutic Foster Care, TFC) cubierto para miembros menores de 21 años
- Servicios móviles para crisis
- Servicios de apoyo entre pares (Peer Support Services, PSS)

Servicios residenciales:

- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios de hospitalización psiquiátrica
- Servicios en centros de salud psiquiátrica

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

Para buscar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Si L.A. Care considera que usted necesitará servicios del plan de salud mental del condado, L.A. Care le ayudará a conectarse con los servicios del plan de salud mental del condado.



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

Servicios para el tratamiento de trastornos de consumo de sustancias

L.A. Care alienta a los miembros que desean ayuda con el consumo de alcohol u otras sustancias a que reciban atención médica. Los servicios para el consumo de sustancias están disponibles a través de proveedores de atención médica generalizada, como atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados y departamentos de emergencia, y de proveedores de servicios especializados en consumo de sustancias. Los planes de salud conductual del condado a menudo brindan servicios especializados.

Para obtener más información sobre las opciones de tratamiento para los trastornos por consumo de sustancias, comuníquese con el Departamento de Salud Pública, Prevención y Control de Abuso de Sustancias (Department of Public Health, DPH; Substance Abuse Prevention and Control, SAPC) al **1-800-854-7771**.

Los miembros de L.A. Care pueden someterse a una evaluación para asignarlos a los servicios que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias de salud. Cuando es médicamente necesario, los servicios disponibles incluyen tratamiento ambulatorio, tratamiento residencial y medicamentos para trastornos por consumo de sustancias (también llamados tratamiento asistido por medicamentos [Medications for Addiction Treatment, MAT]), como buprenorfina, metadona y naltrexona.

El condado brinda servicios para trastornos de consumo de sustancias a los miembros de Medi-Cal que califican para estos servicios. Cuando se identifique que un miembro necesita servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias, será referido al departamento de su condado para el tratamiento. Para ver una lista con los números de teléfono de todos los condados, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

L.A. Care proporcionará o hará los arreglos necesarios para que se administre MAT en la atención primaria, el hospital para pacientes hospitalizados, el Departamento de Emergencias y otros entornos médicos.

Los servicios por consumo de sustancias incluyen, entre otros:

- Tratamiento ambulatorio
- Tratamiento ambulatorio intensivo
- Administración de casos
- Medicamentos para el tratamiento de la adicción (MAT)
- Control de la abstinencia (desintoxicación)
- Tratamiento residencial
- Servicios de apoyo para la recuperación
- Vivienda de transición para la recuperación
- Desintoxicación voluntaria con internación si cumple con los criterios



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

Servicios para los Niños de California (CCS)

El programa de Servicios para los Niños de California (CCS) es un programa de Medi-Cal 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 condición que cumple con los requisitos del CCS, su hijo será referido al programa CCS del condado para evaluar si califica.

El personal del programa de CCS del condado decidirá si usted o su hijo reúnen los requisitos para recibir los servicios del CCS. L.A. Care no decide sobre la elegibilidad para CCS. Si su hijo reúne los requisitos para recibir este tipo de atención médica, los proveedores de 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 que cubre el programa CCS. Para que CCS cubra estos servicios, CCS debe aprobar el proveedor, los servicios y el equipo.

El CCS cubre la mayoría de las condiciones médicas. Algunos ejemplos de condiciones de elegibilidad para CCS son, entre otros:

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

Medi-Cal paga los servicios del CCS. Si su hijo no califica para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de L.A. Care.

Para obtener más información sobre CCS, visite <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. También puede llamar a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



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

Transporte y gastos de viaje para CCS

Puede recibir transporte, comidas, alojamiento y otros gastos como estacionamiento, peajes, etc. si usted o su familia necesitan ayuda para acudir a una cita médica relacionada con una condición elegible para CCS y no hay otro recurso disponible. Llame a L.A. Care y solicite una preaprobación (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo el transporte, las comidas y el alojamiento. L.A. Care proporciona transporte médico que no es de emergencia y no médico, como se indica en el Capítulo 4, "Beneficios y servicios" de este manual.

Si los gastos de transporte o viaje que usted pagó se consideran necesarios y L.A. Care verifica que intentó obtener transporte a través de L.A. Care, L.A. Care le devolverá el dinero. Debemos reembolsarle dentro de los 60 días consecutivos a partir de la fecha en que presente los recibos y comprobantes requeridos de los gastos de transporte.

Servicios basados en el hogar y la comunidad (Home and Community-Based Services, HCBS) fuera de los servicios de CCS

Si califica para inscribirse en una exención 1915(c), es posible que pueda obtener servicios en el hogar y en la comunidad que no están relacionados con una condición elegible para CCS, pero que son necesarios para que permanezca en un entorno comunitario en lugar de en una institución. Por ejemplo, si necesita modificaciones en el hogar para satisfacer sus necesidades en un entorno comunitario, L.A. Care no puede pagar esos costos como una condición relacionada con CCS. Pero si está inscrito en una exención 1915(c), las modificaciones en el hogar pueden estar cubiertas si son médicamente necesarias para evitar la institucionalización.

Exención 1915(c) Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS)

Las 6 exenciones de Medi-Cal 1915(c) de California permiten que el estado brinde servicios a personas que de otro modo necesitarían atención médica en una residencia de reposo u hospital en el entorno comunitario de su elección. Medi-Cal tiene un acuerdo con el gobierno federal que permite que los servicios de exención se ofrezcan en un hogar privado o en un entorno comunitario hogareño. Los servicios ofrecidos en virtud de las exenciones no deben costar más que el nivel alternativo de atención médica institucional. Los beneficiarios de la exención HCBS deben calificar para Medi-Cal de alcance completo. Algunas exenciones de 1915(c) tienen disponibilidad limitada en todo el estado de California o pueden tener una lista de espera. Las seis exenciones de Medi-Cal 1915(c) son:

- Exención de Vida Asistida de California (Assisted Living Waiver, ALW)
- Exención del Programa de Autodeterminación de California (Self-Determination Program, SDP) para personas con discapacidades del desarrollo
- Exención de HCBS para Californianos con Discapacidades del Desarrollo (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- Exención de Alternativas Basadas en el Hogar y la Comunidad (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)



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

- Programa de Exención de Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), anteriormente llamado Exención por virus de la inmunodeficiencia humana/síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH/SIDA)
- Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Para obtener más información sobre las exenciones de Medi-Cal, visite <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. También puede llamar a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

Servicios de Asistencia en el Hogar (IHSS)

El programa de Servicios de Asistencia en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS) brinda asistencia para el cuidado personal en el hogar como una alternativa al cuidado fuera del hogar para las personas elegibles para Medi-Cal que reúnen los requisitos, incluidas las personas de la tercera edad, ciegas o con discapacidades. IHSS permite a los beneficiarios permanecer seguros en sus propios hogares. Su proveedor de atención médica debe estar de acuerdo en que usted necesita asistencia para el cuidado personal en el hogar y que corre el riesgo de ser atendido fuera del hogar si no recibe servicios de IHSS. El programa de IHSS también realizará una evaluación de las necesidades.

Para obtener más información sobre IHSS disponible en su condado, visite <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. O llame a La agencia local de servicios sociales de su condado.

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

L.A. Care y Medi-Cal no cubrirán algunos servicios. Los servicios que L.A. Care o Medi-Cal no cubren incluyen, entre otros:

- Fertilización in vitro (in-vitro fertilization, IVF), lo que incluye, a modo de ejemplo, estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones en el vehículo
- Cirugía estética
- Preservación de la fertilidad

L.A. Care puede cubrir un servicio sin cobertura si es médicamente necesario. Su proveedor debe presentar una preaprobación (autorización previa) a L.A. Care con las razones por las que el beneficio no cubierto es médicamente necesario.

Para obtener más información, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



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

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

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



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

5. Atención médica preventiva para niños y jóvenes

Los miembros que sean niños o jóvenes menores de 21 años pueden recibir servicios de salud especiales en cuanto se inscriban. Esto garantiza que reciban los servicios preventivos, dentales, de salud mental, de desarrollo y especializados adecuados. Este capítulo explica estos servicios.

Medi-Cal para niños y adolescentes

Los miembros menores de 21 años tienen cobertura para la atención médica necesaria de forma gratuita. La siguiente lista incluye servicios médicamente necesarios para tratar o mejorar defectos y diagnósticos físicos o mentales. Los servicios cubiertos son, entre otros:

- Visitas preventivas para niños y chequeos para adolescentes (visitas importantes que necesitan los niños)
- Inmunizaciones (vacunas)
- Evaluación y tratamiento para los trastornos de la conducta
- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la psicoterapia individual, de grupo y familiar (los servicios de salud mental especializados [SMHS] están cubiertos por el condado)
- Prueba de detección de experiencias adversas en la infancia (Adverse Childhood Experiences, ACE)
- Administración optimizada de la atención médica (ECM) para las poblaciones de enfoque (Populations of Focus, POF) infantil y juvenil (un beneficio del plan de atención médica administrada (MCP) de Medi-Cal)
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de detección de intoxicación por plomo en la sangre
- Educación de la salud y preventiva
- Servicios para el cuidado de la vista
- Servicios dentales (cubiertos a través de Medi-Cal Dental)



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

- Servicios para la audición (cubiertos por los Servicios para los Niños de California [CCS]) para los niños que reúnan los requisitos (L.A. Care cubrirá los servicios para los niños que no reúnan los requisitos para CCS).
- Servicios de salud en el hogar, como enfermería privada (Private Duty Nursing, PDN), terapia ocupacional, terapia física, y equipo y suministros médicos.

Estos servicios se llaman Medi-Cal para niños y adolescentes (también conocidos como servicios de evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento [EPSDT]). Puede encontrar información adicional para los miembros sobre Medi-Cal para niños y adolescentes aquí, <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Los servicios de Medi-Cal para niños y adolescentes recomendados por las pautas pediátricas de Bright Futures para ayudar a que usted o su hijo se mantengan saludables están cubiertos de forma gratuita. Para leer las pautas de Bright Futures, visite https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

La Administración optimizada de la atención médica (ECM) es un beneficio del plan de atención médica administrada (MCP) de Medi-Cal disponible en todos los condados de California para apoyar la administración integral de la atención médica para los miembros de MCP con necesidades complejas. Debido a que los niños y jóvenes con necesidades complejas a menudo ya reciben servicios de uno o más administradores de atención médica u otros proveedores de servicios dentro de un sistema de prestación fragmentado, la ECM ofrece coordinación entre sistemas. Las poblaciones de enfoque de niños y jóvenes elegibles para este beneficio incluyen:

- Niños y jóvenes sin vivienda
- Niños y jóvenes en riesgo de utilización evitable del hospital o del Departamento de Emergencias (Emergency Department, ED)
- Niños y jóvenes con necesidades graves de salud mental o trastornos de consumo de sustancias (Substance Use Disorder, SUD)
- Niños y jóvenes inscritos en Servicios para los Niños de California (CCS) o en el Modelo de Desarrollo Infantil Integral (Whole Child Model, WCM) de CCS con necesidades adicionales además de la condición de CCS
- Niños y jóvenes que participan en programas para el bienestar infantil

Puede encontrar información adicional sobre la ECM aquí: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

Además, se recomienda encarecidamente a los administradores de atención médica principales de ECM que revisen a los miembros de ECM para detectar las necesidades de servicios de apoyo comunitario proporcionados por los MCP como alternativas económicas a los servicios o entornos médicos tradicionales, y que se refieran a esos recursos de apoyo comunitarios cuando sean elegibles y estén disponibles. Los niños y jóvenes pueden beneficiarse de muchos de los servicios de apoyo comunitario, como la remediación para el asma, la asistencia de viviendas, el servicio de relevo médico y los centros de sobriedad.



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

Los apoyos comunitarios son servicios proporcionados por los planes de atención médica administrada (MCP) de Medi-Cal y están disponibles para los miembros elegibles de Medi-Cal, independientemente de si califican para los servicios de ECM.

Puede encontrar más información sobre los Recursos de Apoyo Comunitarios aquí: <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Algunos de los servicios disponibles a través de Medi-Cal para niños y adolescentes, como la PDN, se consideran servicios suplementarios. Estos servicios no están disponibles para los miembros de Medi-Cal mayores de 21 años. Para seguir recibiendo estos servicios gratis, es posible que usted o su hijo tengan que inscribirse en una exención de Servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) 1915(C) u otros Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) al cumplir los 21 años o antes. Si usted o su hijo están recibiendo servicios suplementarios a través de Medi-Cal para niños y adolescentes y pronto cumplirán 21 años, comuníquese con L.A. Care para hablar sobre las opciones de continuidad de la atención médica.

Atención médica preventiva y chequeos médicos de rutina para niños

La atención médica preventiva incluye chequeos médicos regulares, pruebas de detección para ayudar al médico a descubrir los problemas temprano, y servicios de asesoría para detectar enfermedades, afecciones o condiciones médicas antes de que causen problemas. Los chequeos regulares le ayudan a usted o al médico de su hijo a detectar cualquier problema. Los problemas pueden ser médicos, dentales, visuales, auditivos, de salud mental y cualquier trastorno por consumo de sustancias (alcohol o drogas). L.A. Care cubre chequeos para detectar problemas (lo que incluye una evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento en que sean necesarios, incluso si no es durante un chequeo regular suyo o de su hijo.

La atención médica preventiva también incluye inmunizaciones (vacunas) que usted o su hijo necesiten. L.A. Care debe asegurarse de que todos los niños inscritos estén al día con todas las inmunizaciones (vacunas) que necesitan cuando tengan sus visitas con su médico. Las pruebas de detección y los servicios de atención médica preventivos están disponibles sin costo y sin preaprobación (autorización previa).

Su hijo debe realizarse chequeos a estas edades:

- 2-4 días después del nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Una vez al año entre los 3 y 20 años



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

Los chequeos médicos preventivos para niños incluyen:

- Una historia clínica completa y un examen físico de la cabeza a los pies
- Inmunizaciones (vacunas) apropiadas para la edad (California sigue el calendario de la Academia Estadounidense de Pediatría Bright Futures: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de detección de intoxicación por plomo en la sangre
- Educación sobre la salud
- Evaluación de la vista y la audición
- Evaluación de la salud bucal
- Evaluación de la salud conductual

Si el médico encuentra un problema con su salud física o mental o la de su hijo durante un chequeo o una prueba de detección, es posible que usted o su hijo deban recibir más atención médica. L.A. Care cubrirá esa atención de forma gratuita, incluyendo:

- Atención de médicos, enfermeras practicantes y hospitales
- Inmunizaciones (vacunas) para mantenerse saludable
- Terapia física, terapia del habla/lenguaje y terapia ocupacional
- Servicios de salud en el hogar, que incluyen equipo, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento para problemas de la vista, incluidos anteojos
- Tratamiento para problemas auditivos, incluidos aparatos para la sordera cuando no estén cubiertos por el CCS
- Tratamiento para los trastornos de la conducta para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos y educación de 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



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

Prueba de detección de intoxicación por plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en L.A. Care deben someterse a una prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre a los 12 y 24 meses o entre los 24 y 72 meses si no se les ha hecho la prueba antes. Los niños pueden hacerse una prueba de detección de plomo en la sangre si un padre o tutor la solicita. Los niños también deben ser examinados siempre que el médico crea que un cambio en la vida ha puesto al niño en riesgo.

Ayuda para obtener servicios de atención médica preventiva para niños y jóvenes

L.A. Care ayudará a los miembros menores de 21 años y sus familias a obtener los servicios que necesiten. Un coordinador de atención médica de L.A. Care puede:

- Informarle sobre los servicios disponibles
 - Ayudar a encontrar proveedores dentro de la red o proveedores fuera de la red, cuando sea necesario
 - Ayudarle a coordinar citas
 - Coordinar el transporte médico para que los niños puedan ir a sus citas
 - Ayudar a coordinar la atención médica de los servicios que están disponibles a través de Medi-Cal de pago por servicio, tales como:
 - Tratamiento y servicios de rehabilitación para la salud mental y trastornos de consumo de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, incluida la ortodoncia
-

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

Cheques dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé pasando suavemente un paño sobre las encías todos los días. Entre los 4 y los 6 meses, la “dentición” comenzará cuando los dientes de leche empiecen a salir. Debe pedir cita para la primera visita al dentista de su hijo en cuanto le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.



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

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

Bebés de 0 a 3 años

- La primera visita dental del bebé
- El primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses y a veces más)
- Radiografías
- Limpieza dental (cada 6 meses y a veces más)
- Barniz de flúor (cada 6 meses y a veces más)
- Empastes
- Extracciones (extracción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

Niños de 4 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses y a veces más)
- Limpieza dental (cada 6 meses y a veces más)
- Selladores molares
- Empastes
- Tratamientos del conducto radicular
- Extracciones (extracción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

Jóvenes de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses y a veces más)
- Limpieza dental (cada 6 meses y a veces más)
- Ortodoncia (frenillos) para quienes reúnan los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos del conducto radicular
- Dentaduras postizas parciales y completas
- Raspado y alisado radicular
- Extracciones (extracción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

* Los proveedores deben considerar la sedación y la anestesia general cuando consideran y documentan el motivo por el que la anestesia local no es apropiada, y el tratamiento dental está preaprobado o no necesita preaprobación (autorización previa).

Estas son algunas de las razones por las que no se puede usar anestesia local y se puede usar sedación o anestesia general en su lugar:

- Condición física, conductual, de desarrollo o emocional que impida al paciente responder a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento
- Procedimientos restaurativos o quirúrgicos principales
- Niño que no coopera



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

- Una infección aguda en el lugar de la inyección
- Ineficacia de un anestésico local para controlar el dolor

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información acerca de los servicios dentales, llame al Programa dental de Medi-Cal al **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** o **711**). O visite <https://smilecalifornia.org/>.

Servicios de referencia para educación preventiva adicional

Si le preocupa que su hijo no participe y aprenda correctamente en la escuela, hable con el médico de atención primaria de su hijo, con los profesores o con los administradores de la escuela. Además de los beneficios médicos cubiertos por L.A. Care, hay servicios que la escuela debe ofrecer para ayudar a su hijo a aprender y no quedarse atrás. Entre los servicios que pueden proveerle ayuda a su hijo para aprender se incluyen:

- Servicios del habla y el lenguaje
- Servicios psicológicos
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Tecnología de asistencia
- Servicios de trabajo social
- Servicios de asesoría
- Servicios de enfermero/a escolar
- Transporte de ida y vuelta a la escuela

El Departamento de Educación de California (California Department of Education) proporciona y paga estos servicios. Junto con los médicos y los profesores de su hijo, usted podría elaborar el plan personalizado que mejor ayude a su hijo.



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

6. Cómo informar y resolver problemas

Hay dos maneras de informar y resolver problemas:

- Utilice una **queja (reclamación)** cuando tenga un problema o no esté satisfecho con los servicios que recibe de L.A. Care o de un proveedor o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Una **apelación** es cuando usted no está de acuerdo con la decisión de L.A. Care de cambiar sus servicios o de no cubrirlos.

Tiene derecho a presentar quejas y apelaciones ante L.A. Care para informarnos sobre su problema. Esto no le quitará ninguno de sus derechos y recursos legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentar una queja con nosotros o denunciar problemas. Informarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar la atención médica con todos los miembros.

Puede ponerse en contacto primero con Servicios para los Miembros de L.A. Care para informarnos de su problema. Llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Infórmenos sobre su problema. Para quejas y apelaciones, también puede comunicarse con nosotros por los siguientes medios:

- Teléfono: **1-888-839-9909** (TTY **711**)
- Fax: **1-213-438-5748**
- Correo: L.A. Care Health Plan
Appeals & Grievances Department
1200 W. 7th Street
Los Angeles, CA 90017
- En línea: <https://www.lacare.org/members/member-support/file-grievance/grievance-form> o envíe un correo electrónico a civilrightscoordinator@lacare.org



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

Si su queja o apelación no se resuelve después de 30 días, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (Department of Managed Health Care, DMHC) de California. Pida al DMHC que revisen su queja o que realicen una Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR). Si su asunto es urgente, como un problema que ponga en grave peligro su salud, puede llamar al DMHC de inmediato sin antes presentar una queja o apelación ante L.A. Care. Puede llamar al DMHC de forma gratuita al **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891** o **711**). O visite: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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 ayudar. Puede ayudarle si tiene problemas para inscribirse, cambiar o abandonar un plan de salud. 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 de los derechos del paciente de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. al **1-888-452-8609**. La llamada es gratuita.

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

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

Quejas

Una queja (reclamación) es cuando tiene un problema o no está satisfecho con los servicios que recibe de L.A. Care o de un proveedor. No hay ningún límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar una queja a L.A. Care en cualquier momento por teléfono, por escrito por correo o en línea. Su representante autorizado o proveedor también puede presentar una queja en su nombre con su permiso.

- **Por teléfono:** 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. Proporcione su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Llame a Servicios para los Miembros de 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, número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Infórmenos qué sucedió y cómo podemos ayudarle.



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

Envíe el formulario por correo a:

L.A. Care Health Plan
 Appeals & Grievances Department
 1200 W. 7th Street
 Los Angeles, CA 90017

En el consultorio de su médico encontrará formularios de queja.

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

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

En un plazo de 5 días consecutivos a partir de la recepción de su queja, L.A. Care enviará una carta comunicándole que la hemos recibido. 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 tiene un asunto urgente relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida). Le daremos una decisión dentro de las siguientes 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

En un plazo de 72 horas desde la recepción de su queja, decidiremos cómo tramitaremos su queja y si la agilizaremos. Si determinamos que no vamos a acelerar su queja, le haremos saber que la resolveremos en un plazo de 30 días. Puede ponerse en contacto directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud puede ser objeto de una revisión acelerada, si L.A. Care no le responde en el plazo de 72 horas, o si no está satisfecho con la decisión de L.A. Care.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de queja de L.A. Care ni son elegibles para la Revisión Médica Independiente. Los miembros pueden presentar quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presionando 7 o **711**. O visite <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Las quejas relacionadas con beneficios de farmacia que no dependan de Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**). Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente/queja y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.



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

Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que L.A. Care revise y cambie una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Notificación de acción (NOA) informándole que estamos negando, retrasando, cambiando o finalizando un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitarnos una apelación. Su representante autorizado o proveedor también puede pedirnos una apelación para usted con su permiso por escrito.

Debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la NOA que recibió de L.A. Care. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede seguir recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. A esto se lo llama pago de asistencia mientras la causa está pendiente (Aid Paid Pending). Para recibir el pago de asistencia mientras la causa está pendiente, debe solicitarnos una apelación en un plazo de 10 días a partir de la fecha que figura en la NOA o antes de la fecha en que dijimos que sus servicios iban a cesar, lo que sea posterior. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, su servicio continuará mientras espera la decisión de su apelación.

Puede presentar la apelación por teléfono, por escrito por correo o en línea:

- **Por teléfono:** 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. Proporcione su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.
- **Por correo:** Llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**) y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario por correo a:

L.A. Care Health Plan
 Appeals & Grievances Department
 1200 W. 7th Street
 Los Angeles, CA 90017

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 solicitar una apelación o un pago de asistencia mientras la causa está pendiente, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios idiomáticos gratuitos. Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).



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

En un plazo de 5 días a partir de la recepción de su apelación, L.A. Care enviará una carta para informarle que la recibimos. Dentro de un plazo de 30 días, le informaremos nuestra decisión con respecto a su apelación y le enviaremos una carta de notificación de resolución de la apelación (Notice of Appeal Resolution, NAR). Si no le comunicamos nuestra decisión de apelación dentro de los 30 días, puede solicitar una Audiencia del Estado al Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) y una revisión médica independiente (IMR) con el DMHC.

Pero si usted pide primero una Audiencia del Estado, y la audiencia para tratar su problema específico ya ha ocurrido, no puede pedir una IMR a DMHC. En este caso, la Audiencia del Estado tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no reúnen los requisitos para una IMR, aun cuando ya haya tenido lugar la Audiencia del Estado.

Si usted o su médico quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que se tarda en decidir su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad de funcionamiento, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). Decidiremos en un plazo de 72 horas tras recibir su apelación.

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

Si solicitó una apelación y recibió una carta de NAR para informarle que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió una carta de NAR y han pasado 30 días, puede hacer lo siguiente:

- Solicitarle una **Audiencia del Estado** al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), y un juez revisará su caso. El número de teléfono gratuito del CDSS es **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349**). También puede solicitar una Audiencia del Estado en línea en <https://www.cdss.ca.gov>. Puede encontrar más formas de solicitar una Audiencia del Estado en “Audiencias del Estado” más adelante en este capítulo.
- Envíe un formulario de Revisión Médica Independiente/queja al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para que se revise la decisión de L.A. Care. Si su queja califica para el proceso de Revisión Médica Independiente (IMR) del DMHC, un médico externo que no forma parte de L.A. Care revisará su caso y tomará una decisión que L.A. Care debe seguir.

El número de teléfono gratuito del DMHC es **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**). Puede encontrar el formulario de IMR/queja y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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



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

Tiene derecho a solicitar una Audiencia del Estado y una IMR. Pero si usted pide primero una Audiencia del Estado, y la audiencia para tratar su problema específico ya ha ocurrido, no puede pedir una IMR a DMHC. En este caso, la Audiencia del Estado tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si los problemas no reúnen los requisitos para una IMR, aun cuando ya haya tenido lugar la Audiencia del Estado.

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

Las quejas y apelaciones relacionadas con beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no son administradas por L.A. Care. Para presentar quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presione 7 o **711**. Las quejas y apelaciones relacionadas con beneficios de farmacia que no dependan de Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente (IMR) con DMHC.

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una Audiencia del Estado. No puede pedirle al DMHC una IMR para las decisiones de beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx.

Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) a través del Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC)

Una IMR es cuando un médico externo que no está relacionado con L.A. Care revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante L.A. Care por inquietudes no urgentes. Si L.A. Care no se comunica con usted dentro de un plazo de 30 días consecutivos, o si no está conforme con la decisión de L.A. Care, 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, pero solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia del Estado. Por lo tanto, si desea una IMR y una Audiencia del Estado, presente su queja lo antes posible.

Recuerde que si pide una Audiencia del Estado primero, y la audiencia para tratar su problema específico ya se ha realizado, no podrá solicitar una IMR con DMHC sobre los mismos problemas. En este caso, la Audiencia del Estado tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si los problemas no reúnen los requisitos para una IMR, aun cuando ya haya tenido lugar la Audiencia del Estado.

Es posible que consiga una IMR de inmediato sin antes presentar una apelación ante L.A. Care. Se trata de casos en los que su problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.

Si su queja ante el DMHC no reúne los requisitos para una IMR, el DMHC igual la revisará para asegurarse de que L.A. Care haya tomado la decisión correcta cuando usted apeló la denegación de servicios.



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

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar 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 procedimiento de quejas no le impedirá ejercer ningún derecho o recurso legal que pueda 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 el pago de servicios médicos de emergencia o urgencia. 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, www.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 L.A. Care y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). El juez ayudará a resolver su problema y decidirá si L.A. Care tomó o no la decisión correcta. Usted tiene derecho a solicitar una Audiencia del Estado si ya solicitó una apelación ante L.A. Care y sigue estando disconforme con nuestra decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia del Estado en un plazo de 120 días a partir de la fecha de nuestra carta NAR. Si le dimos un pago de asistencia mientras la causa está pendiente durante su apelación, y quiere que continúe hasta que haya una decisión sobre su Audiencia del Estado, debe solicitar una Audiencia del Estado dentro de los 10 días de nuestra carta NAR, o antes de la fecha en que dijimos que sus servicios se detendrían, lo que sea más tarde.

Si necesita ayuda para asegurarse de que el pago de asistencia mientras la causa está pendiente continuará hasta que haya una decisión final sobre su Audiencia del Estado, póngase en contacto con L.A. Care, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos llamando a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al TTY **711**. Su representante autorizado o proveedor también puede pedirnos una Audiencia del Estado para usted con su permiso por escrito.

A veces puede solicitar una Audiencia del Estado sin completar nuestro proceso de apelación.



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

Por ejemplo, si L.A. Care no le notifica correctamente o a tiempo sobre sus servicios, puede solicitar una Audiencia del Estado sin tener que completar nuestro proceso de apelación. Esto se llama extinción presunta (Deemed Exhaustion). Estos son algunos ejemplos de extinción presunta:

- No hemos puesto a su disposición una carta NOA o NAR en su idioma preferido
- Hemos cometido un error que afecta a alguno de sus derechos
- No le dimos una carta NOA
- No le dimos una carta NAR
- Cometimos un error en nuestra carta NAR
- No tomamos una decisión con respecto a su apelación dentro de los 30 días
- Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación dentro de las 72 horas

Puede solicitar una Audiencia del Estado de esta manera:

- **Por teléfono:** Llame a la División de Audiencias del Estado del CDSS al **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349** o **711**)
- **Por correo:** Complete el formulario provisto con su notificación de la resolución de la apelación.
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **En línea:** Solicite una audiencia en línea en www.cdss.ca.gov
- **Por correo electrónico:** Complete el formulario que llegó con su notificación de la resolución de la apelación y envíelo por correo electrónico a Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Nota: Si lo envía por correo electrónico, existe el riesgo de que alguien que no sea la División de Audiencias del Estado intercepte su mensaje de correo electrónico. Considere la posibilidad de usar un método más seguro para enviar su solicitud.
- **Por fax:** Complete el formulario que viene con su notificación de la resolución de la apelación y envíelo por fax a la División de Audiencias del Estado al 916-309-3487 o al número gratuito **1-833-281-0903**

Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia del Estado, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios idiomáticos gratuitos. Llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

En la audiencia, usted le dirá al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de L.A. Care. L.A. Care le dirá al juez cómo tomamos nuestra decisión. El juez podría demorar hasta 90 días para tomar una decisión sobre su caso. L.A. Care deberá respetar la decisión del juez.



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

Si quiere que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que tarda en celebrarse una Audiencia del Estado pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar plenamente, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden ponerse en contacto con el CDSS y solicitar una Audiencia del Estado acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar 3 días hábiles después de recibir su expediente completo del 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, es su responsabilidad denunciarlo llamando al número gratuito confidencial **1-800-822-6222** o enviando una queja en línea en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, el derroche y el abuso del proveedor incluyen:

- Falsificar los expedientes médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios
- Prestar más servicios de atención médica que los médicamente necesarios
- Facturar por servicios que no se proporcionaron.
- Facturar por servicios profesionales cuando el profesional no proporcionó el servicio.
- Ofrecerles a los miembros artículos y servicios gratis o con descuento para influir en su decisión a la hora de elegir un proveedor
- Cambiar el proveedor de atención primaria del miembro sin que el miembro lo sepa

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

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o una 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.
- Tomar viajes de transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención médica, para servicios no cubiertos por Medi-Cal, o cuando no hay una cita médica o medicamentos recetados que recoger.



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

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

Envíe su denuncia a:

L.A. Care Health Plan
Special Investigation Unit
1200 W. 7th Street
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 comunicar la información en línea en lacare.ethicspoint.com.

Todas las denuncias pueden realizarse anónimamente



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

7. 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

Estos son sus derechos como miembro de L.A. Care:

- Derecho a ser tratado con respeto y dignidad, teniendo en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica, como antecedentes médicos, condición o tratamiento físico o mental, y salud sexual o reproductiva
- Derecho a que le proporcionen información acerca del plan de salud y los servicios, incluidos los servicios cubiertos, los proveedores, los profesionales y los derechos y responsabilidades de los miembros
- Derecho a recibir información escrita sobre el miembro totalmente traducida en su idioma preferido, incluidas todas las notificaciones de quejas y apelaciones
- Derecho a hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de L.A. Care
- Derecho a elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de L.A. Care
- Derecho a acceder de manera oportuna a los proveedores de la red
- Derecho a participar en la toma de decisiones con los proveedores sobre su atención médica, lo que incluye el derecho a negarse a recibir tratamiento
- Derecho a manifestar, de forma verbal o por escrito, sus quejas acerca de la organización o la atención médica recibida
- Derecho a conocer la razón médica de la decisión de L.A. Care de denegar, retrasar, cancelar (finalizar) o cambiar una solicitud de atención médica
- Derecho a recibir coordinación de atención médica
- Derecho a solicitar una apelación de las decisiones de denegar, postergar o limitar servicios o beneficios



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

- Derecho a obtener servicios de interpretación y traducción gratuitos para su idioma
- 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 si un servicio o beneficio fue denegado y usted ya presentó una apelación ante L.A. Care y sigue disconforme con la decisión, o si no recibió una decisión con respecto a su apelación después de 30 días, incluida información sobre las circunstancias en las cuales se puede solicitar una audiencia acelerada.
- Derecho a cancelar (dar de baja) la membresía en L.A. Care y cambiar a otro plan de salud del condado si así lo solicita
- Derecho a acceder a los servicios que solo requieren el consentimiento del menor
- Derecho a obtener información escrita gratuita para el miembro en otros formatos (como braille, en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si lo solicita y de manera oportuna y apropiada para el formato solicitado y de acuerdo con la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions, W&I)
- Derecho a no ser sometido a ninguna forma de restricción ni reclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia
- Derecho a que le brinden información veraz acerca de las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de una manera apropiada para su condición y su capacidad de comprender, independientemente del costo o la cobertura
- 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 Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR)
- 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, proveedores de atención médica para indígenas, servicios de parteras, clínicas de salud rurales, servicios para infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de L.A. Care conforme a la legislación federal
- Derecho a recibir gratuitamente material escrito del plan en su idioma preferido o en un formato alternativo (como audio, braille o en letra grande)



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

Sus responsabilidades

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

- La responsabilidad de tratar a su médico, a todos los proveedores y al personal con respeto y cortesía. Usted tiene la responsabilidad de llegar a tiempo a sus citas o de informar al consultorio de su médico con un mínimo de 24 horas de antelación cuando deba cancelar o reprogramar una cita.
- La responsabilidad de proporcionar información correcta, y toda la información que pueda, a todos sus proveedores y a L.A. Care.
- Es responsable de hacerse chequeos regulares y de informar a su médico si tiene problemas de salud antes de que estos se agraven.
- 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 suministrar la información (en la medida posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesiten para brindar la atención médica.
- La responsabilidad de seguir los planes y las instrucciones para la atención médica que hayan acordado con sus profesionales.
- La responsabilidad de comprender sus problemas de salud y participar en la elaboración de las metas de tratamiento acordadas mutuamente, en la medida que sea posible.
- 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**.
- La responsabilidad de proporcionar su dirección postal física precisa

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, ni excluye a las personas, ni las trata de forma diferente por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.



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

L.A. Care proporciona lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas que tienen discapacidades, para ayudarlas a comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (en 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**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame a la línea TTY al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

Si cree que L.A. Care no le ha ofrecido estos servicios o le ha discriminado ilegalmente de algún otro modo por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, 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 funcionario de cumplimiento en jefe de L.A. Care Health Plan. Puede presentar una queja por teléfono, por correo, en persona o en línea:

- **Por teléfono:** Póngase en contacto con Servicios para los Miembros las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, llamando al **1-888-839-9909**. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame a la línea TTY al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por correo:** Complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela por correo a:

L.A. Care Health Plan
Chief Compliance Officer
1200 W. 7th Street
Los Angeles, CA 90017
- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o L.A. Care y diga que desea presentar una queja.
- **En línea:** visite el sitio web de L.A. Care en <https://www.lacare.org/members/member-support/file-grievance/grievance-form> o envíe un correo electrónico a civilrightscoordinator@lacare.org

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California

También puede presentar una queja en materia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud (DHCS) de California, ya sea por teléfono, por correo postal o en línea:



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

- **Por teléfono:** Llame al **1-916-440-7370**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **711** (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).

- **Por correo:** Complete un formulario de quejas o envíe una carta por correo a:

Deputy Director, Office of Civil Rights
 Department of Health Care Services
 Office of Civil Rights
 P.O. Box 997413, MS 0009
 Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios para presentar una queja están disponibles en https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

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

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

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 teléfono, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** Llame al **1-800-368-1019**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame a la línea TTY **1-800-537-7697** o **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California.

- **Por correo:** Complete un formulario de quejas o envíe una carta por correo a:

U.S. Department of Health and Human Services
 200 Independence Avenue, SW
 Room 509F, HHH Building
 Washington, D.C. 20201

Los formularios para presentar una queja están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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



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

Formas de involucrarse como miembro

L.A. Care quiere conocer su opinión. Cada dos meses, L.A. Care tiene reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y cómo L.A. Care 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 cuenta con ocho Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad (Regional Community Advisory Committees, RCAC) en todo el condado de Los Ángeles (RCAC se pronuncia “rack”). 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. Le alentamos a que obtenga más información sobre las oportunidades de los comités de asesoría. 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 8 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 a la línea gratuita del Departamento de Colaboración y Extensión Comunitaria al **1-888-522-2732** (TTY **711**).

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 y programar actualizaciones en lacare.org

Notificación de Prácticas de Privacidad

Existe una declaración que describe las políticas y procedimientos de L.A. Care para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos y se le proporcionará si lo solicita.

Si tiene edad y capacidad para consentir servicios confidenciales, no está obligado a obtener la autorización de ningún otro miembro para recibir servicios confidenciales o para presentar un reclamo por servicios confidenciales. Puede leer más sobre los servicios confidenciales en la sección “Atención médica confidencial” de este manual.



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

Puede pedirle a L.A. Care que envíe comunicaciones sobre servicios confidenciales a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted elija. A esto se le llama “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si usted da su consentimiento para la atención médica, L.A. Care no dará información sobre sus servicios de atención médica confidencial a nadie más sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, L.A. Care enviará comunicaciones en su nombre a la dirección o el número de teléfono registrados.

L.A. Care cumplirá con sus solicitudes para recibir comunicaciones confidenciales en la forma y el formato que solicitó. O nos aseguraremos de que sus comunicaciones sean fáciles de poner en la forma y el formato que solicitó. Las enviaremos a otro lugar de su elección. Su solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que la cancele o envíe una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Para solicitar comunicaciones confidenciales, póngase en contacto con Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**).

La declaración de L.A. Care de sus políticas y procedimientos para proteger su información médica (llamada “Notificación de prácticas de privacidad”) se incluye a continuación:

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), Este aviso le informa cómo podemos utilizar y compartir su PHI. También le informa cuáles son sus derechos. Es posible que las leyes estatales le otorguen derechos de privacidad adicionales o más rigurosos.



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

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 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 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 el 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. Como exige la ley, le comunicaremos si se ha producido una violación de su PHI no protegida. 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.



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

IV. Cómo podemos utilizar y divulgar la PHI sobre usted

L.A. Care recopila, usa o divulga la PHI que recibimos 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
- Fecha de nacimiento
- Atención médica y tratamiento recibidos
- Antecedentes médicos
- Costo/pago de la atención médica
- Raza/origen étnico
- Idioma
- Sexo asignado al nacer
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Pronombres

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 ayudarle.
- **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 contactarle 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.



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

• **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 ayudarle y proporcionarle servicios e información para educarle y ayudarle a mejorar su salud, por ejemplo, respecto de condiciones como la diabetes.
- Para informarle acerca de servicios y programas adicionales que podrían interesarle o ayudarle, como por ejemplo, una clase de entrenamiento físico en un Centro Comunitario de Recursos 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.

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 al Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) si quiere ver que estamos cumpliendo con la ley federal de privacidad.
- 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.



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

- 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 nos ha proporcionado su número de teléfono (incluso si un tutor o una persona designada ha proporcionado su número de teléfono), incluido su número de teléfono celular, entonces nosotros, incluidos nuestros afiliados y subcontratistas, podemos llamarle en nuestro nombre, incluso mediante el uso de un sistema de marcación telefónica automática o voz artificial de acuerdo con las leyes aplicables. Es posible que su operador de telefonía móvil le cobre por recibir llamadas. Para saberlo, comuníquese con su operador de telefonía celular. Si no desea que le contacten de esta forma, infórmele 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).
- **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. Su operador de telefonía celular podría cobrarle por recibir mensajes de texto; comuníquese con su operador de telefonía celular para obtener 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.



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

- **Correos electrónicos.** Si nos ha proporcionado su dirección de correo electrónico (incluso si un tutor o una persona designada ha proporcionado su dirección de correo electrónico), entonces para algunos fines limitados, por ejemplo, enviar material de inscripción, del miembro, del proveedor y educativo, o recordatorios o confirmación de pagos, si acepta recibirlos electrónicamente, es posible que le enviemos correos electrónicos. Es posible que su proveedor de servicios de Internet, correo electrónico o telefonía celular le cobre por recibir correos electrónicos. Para saberlo, comuníquese con su proveedor de servicios de Internet, correo electrónico o telefonía celular. 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 al pie 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 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 comunique con su proveedor de atención médica si desea ver sus expedientes médicos, recibir una copia o corregir un error.
- **Derecho a pedirnos que corrijamos los expedientes médicos y los registros de reclamos.** Si cree que hay un error en su PHI, puede solicitarnos que la corrijamos. 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.



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

- **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 aceptaremos los que sean razonables.
- **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 obtener una lista de las personas o entidades con quienes hemos compartido 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 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.



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

VII. **Servicios confidenciales**

Un miembro que pueda dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales no está obligado a obtener la autorización de otro miembro para recibir servicios confidenciales o para presentar un reclamo de servicios confidenciales. L.A. Care remitirá las comunicaciones acerca de servicios confidenciales a la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono alternativos designados por el miembro o, si no designó ninguno, a nombre del miembro a la dirección o el número de teléfono registrados. L.A. Care tiene prohibido divulgar la información médica relacionada con los servicios confidenciales a ningún otro miembro sin la autorización escrita del miembro que recibe la atención médica. L.A. Care aceptará los pedidos de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados (si la información puede brindarse en la forma y el formato solicitados), o en lugares alternativos. Un pedido de comunicación confidencial relacionado con servicios confidenciales de un miembro será válido hasta que el miembro revoque el pedido o envíe un nuevo pedido de comunicación confidencial.

Por favor, 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).

VIII. **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
1200 West 7th Street
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: **1-888-839-9909**
TTY **711**

También puede comunicarse con:

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos visitando www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.

Los miembros de Medi-Cal también pueden comunicarse con:

Oficina de Cumplimiento con la HIPAA del Departamento de Servicios de Salud de California visitando dhcs.ca.gov.

IX. **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** al **1-888-839-9909** (TTY **711**). L.A. Care está para servirle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

X. 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 noviembre de 2022.

XI. 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 escribanos:

L.A. Care Member Services
1200 West 7th Street
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: **1-888-839-9909**
TTY **711**

o bien

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1200 West 7th Street
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: **1-888-839-9909**
TTY **711**
Correo electrónico: PrivacyOfficer@lacare.org



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

Notificación sobre las leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual para Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si dichas leyes no están incluidas ni se explican en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura médica y recuperación de daños

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

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura médica (Other Health Coverage, OHC), también llamada seguro médico privado. Como condición para tener la elegibilidad para Medi-Cal, debe solicitar o retener cualquier OHC disponible cuando sea gratuita.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen sobre la OHC y cualquier cambio a la OHC existente. Es posible que tenga que reembolsar al DHCS por cualquier beneficio pagado por error si no reporta al OHC rápidamente. Presente su OHC en línea en <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Si no tiene acceso a Internet, puede reportar la OHC ante L.A. Care llamando a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (TTY **711**). O puede llamar al Centro de procesamiento de OHC del DHCS al **1-800-541-5555** (TTY **1-800-430-7077** o **711**) o al **1-916-636-1980**.

El Departamento de Servicios de Salud (DHCS) de California tiene el derecho y la responsabilidad de recibir el reembolso de los servicios cubiertos por Medi-Cal para los que Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si se ha lesionado en un accidente de tráfico o en el trabajo, es posible que el seguro de automóvil o de accidentes de trabajo tenga que pagar su atención médica primero, o reembolsar a Medi-Cal si paga Medi-Cal.

Si se lesiona y un tercero 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 a:

- Programa de Lesiones Personales en <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Programa de Recuperación de Compensación para Trabajadores en <https://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, visite el sitio web de la División de Responsabilidad y Recuperación de Terceros del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o llame al **1-916-445-9891**.



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

Notificación acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso a las herencias testamentarias de determinados miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos al cumplir los 55 años o después. El reembolso incluye las primas de pago por servicio (FFS) y de atención médica administrada y los pagos de capitación por los servicios en una residencia de reposo, servicios en el hogar y en la comunidad, y los servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados recibidos cuando el miembro era un paciente hospitalizado en una residencia de reposo o estaba recibiendo servicios en el hogar y en la comunidad. El reembolso no puede exceder el valor de la herencia testamentaria de un miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web del Programa de Recuperación de Gastos del Caudal Hereditario del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/er> o llame al **1-916-650-0590**.

Notificación de acción

L.A. Care le enviará una carta de Notificación de acción (NOA) cada vez que L.A. Care deniegue, retrase, cancele o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si está en desacuerdo con la decisión de L.A. Care, siempre puede presentar una apelación ante L.A. Care. Visite la sección "Apelaciones" del Capítulo 6 de este manual para conocer información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando L.A. Care le envíe una NOA, le informará todos los derechos que tiene si está en desacuerdo con una decisión que tomamos.

Contenido de las notificaciones

Si L.A. Care basa las denegaciones, los retrasos, las modificaciones, las cancelaciones, las suspensiones o las reducciones de sus servicios, en todo o en parte, en la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que L.A. Care pretende llevar a cabo.
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de L.A. Care.
- Cómo L.A. Care haya decidido, incluidas las reglas que L.A. Care haya utilizado.
- Las razones médicas de la decisión. L.A. Care debe indicar claramente cómo su condición no cumple con las reglas o pautas.



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

Traducciones

L.A. Care está obligado a traducir completamente y ofrecer información escrita a los miembros en los idiomas comunes preferidos, incluidos todas las notificaciones de quejas y apelaciones.

La notificación completamente traducida debe incluir la razón médica de la decisión de L.A. Care de reducir, retrasar, modificar, cancelar, suspender o reducir una solicitud de servicios de atención médica.

Si la traducción de su idioma preferido no está disponible, L.A. Care debe ofrecer ayuda verbal en su idioma preferido para que pueda entender la información que recibe.



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

8. Números importantes y términos que debe conocer

Números de teléfono importantes

- Llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY **711**)
- Llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) y presione 7 o **711**
- **Línea de Enfermería** de L.A. Care atendida las 24 horas **1-800-249-3619** (TTY **711**)
- Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care **1-800-400-4889**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California – **1-877-287-6290**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Este de Los Ángeles **1-213-438-5570**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – El Monte **1-213-428-1495**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Inglewood **1-310-330-3130**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care y Blue Shield Promise de California – Lincoln Heights **1-213-294-2840**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care y Blue Shield Promise de California – Long Beach **1-562-256-9810**(562) 256-9810
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Lynwood **1-310-661-3000**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Área metropolitana de Los Ángeles **1-213-428-1457**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Norwalk **1-562-651-6060**



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

- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Palmdale
1-213-438-5580
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care y Blue Shield Promise de California– Panorama City
1-213-438-5497
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Pomona
1-909-620-1661
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – South L.A.
1-213-428-1410
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Wilmington
1-213-428-1490
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – West L.A.
1-310-231-3854
- Servicios para discapacidades
 - Servicio de Retransmisión de California (CRS) – (TTY **711**)
– **1-888-877-5379**
– **1-800-735-2922**
 - Información sobre la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) **1-800-514-0301**
(TTY **1-800-514-0383**)
- Servicios para niños
 - Servicios para los Niños de California (CSS) **1-800-288-4584**
 - Programa de Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil (CHDP) **1-800-993-2437 (1-800-993-CHDP)**
- Servicios del estado de California
 - Departamento de Servicios de Salud del Estado de California (DHCS) **1-916-636-1980**
 - Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de la División de Atención Médica Administrada de Medi-Cal **1-888-452-8609**
 - Programa dental de Medi-Cal (Denti-Cal) **1-800-322-6384** (TTY/TDD **1-800-735-2922**)
 - Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) **1-800-952-5253**
 - Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) **1-888-466-2219**
(1-888-HMO-2219) (TTY/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**



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

- 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**
- Español **1-800-430-3003**
- Tagalo **1-800-576-6890**
- Vietnamita **1-800-430-8008**
- TTY/TDD **1-800-430-7077**
- Oficina de Derechos Civiles de los EE. UU. **1-866-627-7748**
- Programa de Ingreso Social Suplementario de la Administración del Seguro Social (SSI) **1-800-772-1213**
- Condado de Los Ángeles – Departamento de Servicios Sociales Públicos (DPSS): Centro de Servicio al Cliente **1-866-613-3777** (TTY/TDD **1-800-660-4026**)
- Departamento de Servicios de Salud del condado de Los Ángeles **1-213-240-8101**
- Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles **1-800-854-7771**
- Programa de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infant and Children, WIC) **1-888-942-9675**

Términos que debe conocer

Administrador de casos: enfermeros titulados o trabajadores sociales que pueden ayudar al miembro a entender los principales problemas de salud y a organizar la atención médica con los proveedores del miembro.

Agudo/a: una condición médica que es repentina, requiere atención médica rápida.

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 ofrecidos por enfermeros, técnicos o terapeutas autorizados durante una estadía en un hospital de enfermería o en el domicilio del miembro.



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

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 centro durante un período superior al mes de ingreso más un mes.

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

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

Atención médica de seguimiento: atención médica periódica con un médico para comprobar la evolución de un miembro tras 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. Los miembros pueden obtener atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red, si los proveedores dentro de la red no están disponibles o accesibles temporalmente.

Atención médica para pacientes hospitalizados: cuando un miembro tiene que pasar la noche en un hospital o en otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención médica primaria: consulte el término "Atención médica de rutina".

Autorización previa (preaprobación): el proceso por el que un miembro o su proveedor debe solicitar la aprobación de L.A. Care para ciertos servicios para asegurarse de que L.A. Care los cubrirá. Una referencia no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una preaprobación.

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

Cancelar la membresía: dejar de utilizar un plan de salud porque el miembro ya no cumple los requisitos o porque se cambia a un nuevo plan de salud. El miembro debe firmar un formulario que diga que no desea más usar el plan de salud, o debe llamar a Opciones de Atención Médica y cancelar la membresía por teléfono.

Centro de cuidados subagudos (adultos o pediátricos): un centro de atención médica a largo plazo que brinda atención integral a personas médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, atención médica de traqueotomía, alimentación por sonda intravenosa y atención médica para el manejo de heridas complejas.



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

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

Centros de atención médica: modelo de atención que proporciona las principales funciones de la atención médica primaria. Esto incluye atención integral, atención centrada en el paciente, atención coordinada, servicios accesibles, y calidad y seguridad.

Centros de maternidad independientes (Freestanding Birth Centers, FBC): centros de salud en los que se prevé que el parto se produzca fuera de la residencia de la miembro embarazada y que están autorizados o aprobados de otro modo por el estado para ofrecer atención médica prenatal y de parto o posparto y otros servicios ambulatorios que se incluyen en el plan. Estas instalaciones 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): un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Los miembros pueden recibir atención médica primaria y preventiva en una RHC.

Clínica: Un establecimiento que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC), una clínica comunitaria, una clínica de salud rural (RHC), un proveedor de atención médica indígena (IHCP) u otro establecimiento de atención primaria.

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 el miembro no empeore.

Condición médica de emergencia: una condición médica o mental con síntomas tan graves, como un trabajo de parto activo (ir a la definición anterior) o un dolor intenso, que alguien con un conocimiento prudente de la salud y la medicina podría creer razonablemente que no recibir atención médica inmediata podría:

- Poner la salud de la miembro o la salud de su bebé por nacer en grave peligro
- Se deterioran gravemente las funciones corporales del miembro
- provocar que una parte o un órgano del cuerpo no funcione bien.
- Ocasionar la muerte



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

Condición médica psiquiátrica de emergencia: un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves o severos como para causar un peligro inmediato para el miembro o para otros, o en el que el miembro es inmediatamente incapaz de proporcionar o utilizar alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

Continuidad de la atención médica: la posibilidad de que un miembro del plan siga recibiendo servicios de Medi Cal de su actual proveedor fuera de la red durante un máximo de 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: un pago que un miembro realiza, generalmente en el momento del servicio, además del pago del seguro.

Cuidados paliativos: cuidados para reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad grave. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una expectativa de vida de 6 meses o menos.

Cuidados terminales: cuidados para reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad terminal. Los cuidados terminales están disponibles cuando el miembro tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos.

DHCS: el Departamento de Servicios de Salud de California. Es la oficina estatal 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 gravemente lesionada o enferma y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

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

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

Enfermedad terminal: una condición médica que no se puede revertir y que muy probablemente causará la muerte en un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Enfermera partera certificada (Certified Nurse Midwife, CNM): una persona con licencia de enfermera titulada y certificada como enfermera partera por la Junta de Enfermeros Titulados de California. Una enfermera partera certificada puede atender casos de parto normal.



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

Equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME): equipo médico que es médicamente necesario y ordenado por el médico de un miembro u otro proveedor que el miembro usa en el hogar, la comunidad o el centro que se usa como hogar.

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, el miembro 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): visite “Medi-Cal para niños y adolescentes”.

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 o centro de cuidados intermedios: atención médica brindada en un centro de atención médica a largo plazo o en un hogar que brinda servicios residenciales las 24 horas. Los tipos de centros u hogares de cuidados intermedios incluyen centros de cuidados intermedios/discapacitados del desarrollo (ICF/DD), centros de cuidados intermedios/discapacitados del desarrollo (ICF/DD-H) y centros de cuidados intermedios/enfermería con discapacidades del desarrollo (ICF/DD-N).

Hospital de enfermería: un lugar que presta las 24 horas del día los cuidados de enfermería que solo pueden dar los profesionales sanitarios formados.

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 utilización y garantía de calidad de L.A. Care o por el contrato de L.A. Care con el hospital.

Hospital: un lugar en el que los médicos y enfermeros atienden al miembro en régimen de paciente hospitalizado y ambulatorio.

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

Indígena estadounidense: persona que cumple con la definición de “indio” según la ley federal en sección 438.14 del Título 42 del CFR, que define a una persona como “indio” si la persona cumple con alguno de los siguientes:

- Es miembro de una tribu indígena reconocida por el gobierno federal
- Vive en un centro urbano y cumple con uno o más de los siguientes requisitos:
 - Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de indios, incluidas las tribus, bandas o grupos extinguidos desde 1940 y los reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o que es descendiente en primer o segundo grado de cualquiera de dichos miembros.



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

- Es esquimal o aleutiano u otro nativo de Alaska.
- Es considerado por el Secretario del Interior como un indio para cualquier propósito.
- Se determina que es un indio bajo los reglamentos emitidos por el Secretario del Interior.
- Es considerado por el Secretario del Interior como un indio para cualquier propósito.
- Es considerado por el secretario de Salud y Servicios Humanos como un indígena a los efectos de la elegibilidad para los servicios de atención médica para indígenas, incluso como indio de California, esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska.

Lista de medicamentos contratados (Contract Drugs List, CDL): la lista de medicamentos aprobados de Medi Cal Rx que un proveedor puede usar para recetarle los medicamentos cubiertos que el miembro necesite.

Medi-Cal de pago por servicio (Fee-For-Service, FFS): a veces, L.A. Care no cubre los servicios, pero el miembro igual puede recibirlos a través de Medi Cal FFS, como muchos servicios de farmacia que están disponibles a través de Medi Cal Rx.

Medi Cal para niños y adolescentes: 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. Deben recibir tratamiento para cuidar o ayudar a las condiciones que puedan detectarse en los chequeos. Este beneficio también se conoce como el beneficio de evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) en virtud de la ley federal.

Medi-Cal Rx: un servicio de beneficios de farmacia que es parte de Medi Cal FFS conocido como “Medi-Cal Rx”, que proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluyendo medicamentos recetados y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi Cal.

Médicamente necesario (o necesidad médica): los servicios médicamente necesarios consisten en servicios importantes que son razonables y protegen la vida. La atención médica es necesaria para evitar que los pacientes se enfermen o discapaciten gravemente. Esta atención médica reduce el dolor severo al diagnosticar o tratar la enfermedad o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención médica que es médicamente necesaria para corregir o tratar una enfermedad o condición física o mental, incluidos los trastornos por uso de sustancias.

Medicamentos recetados: medicamento que, para ser suministrado, requiere legalmente la receta de un proveedor con licencia, a diferencia de los medicamentos de venta libre (“OTC”), que no requieren una receta.

Medicare: programa de seguro médico 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 enfermedad renal en estado terminal [ERET]).



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

Miembro: todo miembro 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): el programa que puede inscribir al miembro en un plan de salud o cancelar su membresía.

Otra cobertura médica (Other Health Coverage, OHC): se refiere a los seguros médicos privados y a los pagadores de servicios distintos de Medi Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, de farmacia, planes Medicare Advantage (Parte C), planes de medicamentos de Medicare (Parte D) o planes suplementarios de Medicare (Medigap).

Paciente establecido: un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y que ha ido a ver a ese proveedor dentro de una cantidad de tiempo específica establecida por el plan de salud.

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 salud de Medi Cal que utiliza solo ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi Cal inscritos en ese plan. L.A. Care es un plan de atención médica administrada.

Plan: consulte el término “Plan de atención médica administrada”.

Preaprobación (autorización previa): el proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación de L.A. Care para ciertos servicios para asegurarse de que L.A. Care los cubrirá. Una referencia no es una aprobación. Una preaprobación es lo mismo que una autorización previa.

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

Proveedor calificado: médico calificado en el área de práctica apropiada para tratar la condición de un miembro.

Proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP): el proveedor autorizado que un miembro tiene para la mayor parte de su atención médica. El PCP ayuda al miembro a obtener la atención médica que necesita.

Un PCP puede ser:

- Un médico general
- Un médico internista
- Un pediatra
- Un médico de familia
- Obstetricia/ginecología
- Un proveedor de atención médica para indígenas (IHCP)
- Un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC)



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

- Una clínica de salud rural (RHC)
- Un enfermero practicante
- Asistente médico
- Una clínica

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

Proveedor de servicios de salud mental: profesionales de atención médica 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: un proveedor que no pertenece a la red de L.A. Care.

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

Proveedores de atención médica para indígenas (Indian Health Care Providers, IHCP): un programa de atención médica administrado por el Servicio de Salud Indígena (Indian Health Service, IHS), una tribu indígena, un programa de salud tribal, una organización tribal o una organización indígena urbana (Urban Indian Organization, UIO), tal como se definen estos términos en la sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica para Indígenas (25 U.S.C. sección 1603).

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

Queja: expresión de disconformidad verbal o escrita de un miembro con respecto a un servicio cubierto por Medi Cal, L.A. Care, el plan de salud mental del condado o un proveedor de Medi Cal. Una reclamación presentada ante L.A. Care con respecto a un proveedor de la red es un ejemplo de queja.

Queja: la expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro sobre un servicio cubierto por Medi-Cal, L.A. Care, el plan de salud mental del condado o un proveedor de Medi-Cal. Una queja es lo mismo que una reclamación.

Quiopráctico: un proveedor que brinda tratamiento para la columna vertebral mediante la manipulación manual.

Recuperación por agravio: cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un miembro de Medi Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable; el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.

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



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

Referencia: cuando el PCP de un miembro dice que el miembro puede recibir atención médica de otro proveedor. Algunos servicios de atención médica cubiertos requieren una referencia y preaprobación (autorización previa).

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

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

Servicios Comunitarios para Adultos (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 relacionados con la salud mental o conductual, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual (ITS), el VIH/SIDA, las agresiones sexuales y los abortos, los trastornos por consumo de sustancias, la atención médica para la afirmación del género y la violencia de pareja.

Servicios cubiertos: servicios de Medi Cal cuyo pago corresponde a L.A. Care. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi Cal, a cualquier modificación del contrato y a lo que se indica en este Manual para Miembros (también llamado Documento combinado de Evidencia de cobertura [EOC] y Formulario de divulgación).

Servicios de médicos: servicios prestados por una persona autorizada por la ley estatal para ejercer la medicina o la osteopatía, sin incluir los servicios ofrecidos por los médicos mientras un miembro está hospitalizado y que se cobran en la factura del hospital.

Servicios de parteras: atención médica prenatal, intraparto y posparto, incluidos los servicios de planificación familiar para la madre y atención médica inmediata al recién nacido, proporcionada por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras con licencia (LM).

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

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)



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

- 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 en consulta externa

Servicios de salud mental especializados (Specialty Mental Health Services, SMHS): servicios para miembros que necesiten servicios de salud mental para un trastorno que supere un nivel de leve a moderado.

Servicios de salud pública: servicios de salud dirigidos al conjunto de la población. 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 fuera del área: servicios mientras un miembro se encuentra en cualquier lugar fuera del área de servicio de L.A. Care.

Servicios para los Niños de California (California Children's Services, CCS): un programa de Medi-Cal que ofrece servicios a niños de hasta 21 años con determinadas condiciones, enfermedades y problemas de salud crónicos.

Servicios posteriores a la estabilización: servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia, que son proporcionados después de estabilizar a un miembro para mantener la condición estabilizada. Los servicios de atención posterior a la estabilización están cubiertos y son de pago. Es posible que los hospitales fuera de la red necesiten preaprobación (autorización previa).

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

Servicios y dispositivos para terapia de rehabilitación y habilitación: servicios y dispositivos para ayudar a los miembros con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a desarrollar o recuperar habilidades mentales y físicas.

Trabajo de parto activo: período de tiempo en el que una miembro embarazada se encuentra en las tres fases de dar a luz y, o bien no puede ser trasladada con seguridad a otro hospital antes del parto, o bien el traslado puede perjudicar la salud y la seguridad de la miembro o del feto.

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

Transporte médico: transporte que prescribe un proveedor a un miembro cuando el miembro no se encuentra en condiciones físicas o médicas de utilizar un automóvil, autobús, tren o taxi para ir a una cita médica cubierta o a retirar sus medicamentos recetados. L.A. Care paga el tipo de transporte de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite ser trasladado a su cita.



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

Transporte no médico: transporte al trasladarse de ida y vuelta a una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por el proveedor del miembro y al retirar los suministros médicos y medicamentos recetados.

Tratamiento en investigación: un medicamento, producto biológico o dispositivo de tratamiento que ha completado con éxito la fase uno de una investigación clínica aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Federal Drug Administration, FDA), pero que no ha sido aprobado para su uso general por la FDA y sigue siendo objeto de investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

Tratamiento experimental: fármacos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba con estudios de laboratorio o en animales antes de ser probados en humanos. Los servicios experimentales no están siendo sometidos a una investigación clínica.

Triage (o evaluación de la prioridad para recibir atención médica): la evaluación de la salud de un miembro por parte de un médico o un enfermero capacitados para realizar exámenes con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención médica.



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



Línea gratuita: **1.888.839.9909** | TTY 711



lacare.org