

stay WELL

A NEWSLETTER FOR L.A. CARE COVERED™ MEMBERS



L.A. Care
Covered™



ENERO 2025



¡Año nuevo, vida nueva!

Pierda peso con el Programa de Prevención de la Diabetes

Comience el Año Nuevo aprendiendo a hacer pequeños cambios en sus opciones de comidas con el apoyo de L.A. Care. El Programa de Prevención de la Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) lo puede ayudar. ¡Ni siquiera tendrá que salir de casa!

El DPP incluye un año completo de apoyo de consejeros de salud. Lo ayudarán a tomar mejores decisiones sobre alimentos y ejercicios. Estos cambios pueden tener un gran impacto en su salud y en la pérdida de peso.

Se trata de un programa gratuito para usted. Para poder acceder a él, debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener al menos 18 años
- Tener sobrepeso en función de su altura y peso
- No tener diabetes
- Tener otros riesgos de desarrollar diabetes (como antecedentes familiares o antecedentes de diabetes gestacional)

Para saber si cumple los requisitos, llame a Diabetes Care Partners al **1-877-227-3889** | TTY 711, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 6 p. m., hora estándar del Pacífico.



Las instrucciones del médico: recuerde tomar los medicamentos de la misma manera, todos los días

¿Sabía que el 50% de las veces los medicamentos se toman de forma incorrecta?

En L.A. Care Health Plan, sabemos que tomar medicamentos puede ser difícil y confuso. Muchas personas dejan de tomar sus medicamentos por diferentes motivos. Es posible que se olviden de tomarlos, que no entiendan las indicaciones de su médico, que tengan efectos secundarios adversos o que piensen que no les están ayudando.

No tomar los medicamentos puede empeorar su salud y provocar más visitas al hospital.

Consejos para ayudarle a tomar sus medicamentos todos los días:

- Guarde sus medicamentos en un lugar al que pueda acceder fácilmente o donde los pueda ver todos los días.
- Programe una alarma.
- Asocie la toma de sus medicamentos con otra actividad diaria para convertirla en un hábito (p. ej., después de cepillarse los dientes por la mañana).
- Utilice un pastillero y vuelva a llenarlo en el mismo horario cada semana (p. ej., todos los domingos después de la cena).
- Mantenga un "calendario de medicamentos" para marcar cada vez que tome sus medicamentos.
- Pídale a su médico un medicamento diferente si es demasiado caro o si siente efectos secundarios.
- Pídale a su médico un suministro de medicamentos para 90 días o regístrese para recibir pedidos por correo para visitar la farmacia con menos frecuencia.

Si no está de acuerdo con su medicamento o no entiende cómo tomarlo, hable con su médico o farmacéutico hoy mismo.



Medicamentos recetados incluidos en el sitio web de L.A. Care

Para obtener más información sobre la lista de medicamentos cubiertos de L.A. Care, conocida como Formulario, y sus actualizaciones mensuales, visite lacare.org/members/getting-care/pharmacy-services en la sección “Actualizaciones de Formulario”.

También encontrará información sobre los límites o las cuotas, los medicamentos genéricos y de marca, las restricciones de la cobertura de medicamentos, el proceso de solicitud de medicamentos, las preferencias de medicamentos y los procedimientos sobre cómo usar el formulario.



988: Un número para el apoyo a la salud mental

¿Sabía que hay un número al que puede llamar o enviar un mensaje de texto cuando usted o un ser querido sufre una crisis de salud mental?

988 es el número de tres dígitos al que usted o alguien que lo necesite puede **llamar** o **enviar un mensaje de texto** para recibir apoyo de salud mental.

El 988 está a disposición de cualquier persona que se sienta deprimida, esté pasando por un mal momento, necesite hablar o esté pensando en el suicidio.

Al ponerse en contacto con el **988**, sucederá lo siguiente:

- Lo dirigirán a usted o a alguien que lo necesite a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio y Crisis de Salud Mental
- Lo conectarán con un consejero de crisis capacitado que: Escuchará sus inquietudes.
- Comprenderá cómo le está afectando su problema.
- Proporcionará apoyo.
- Compartirá recursos que puedan ser útiles para usted.

El 988 está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todo Estados Unidos. Las llamadas son gratuitas y confidenciales.

Si está pensando en suicidarse, necesita apoyo emocional o está preocupado por un amigo o ser querido, comuníquese con el 988.

Para obtener servicios de salud mental continuados, puede llamar a Caredon Behavioral Health al **877.344.2858**, donde lo pondrán en contacto con una persona que podrá ofrecerle derivación a un terapeuta o psiquiatra capacitado para ayudarlo con sus necesidades de cuidado para los trastornos de la conducta.

www.988california.org



¿Necesita servicios de idiomas?

Comprender su salud es importante.

Es por eso que queremos asegurarnos de que pueda recibir atención médica en su idioma. Todos estos servicios son gratuitos:

- Puede recibir documentos de L.A. Care en su idioma.
- Puede solicitar un médico que hable su idioma.
- Puede pedirle a alguien que le interprete durante sus visitas al médico.

Si desea que alguien le interprete durante su visita al médico, llámenos al menos 10 a 15 días antes de su cita. Podemos ofrecer un intérprete capacitado en cualquier idioma, incluido el lenguaje de señas americano.

L.A. Care podría preguntarle sobre su idioma, raza y etnia. Lo hacemos para comprender lo que necesita y cómo podemos mejorar nuestros servicios. Pero no se preocupe, esto no cambia ninguno de sus beneficios o cobertura de atención médica. También nos aseguramos de que su información privada se mantenga segura.

Servicios para los Miembros de L.A. Care Health Plan **1-855-270-2327**.



Obtenga información sobre su cobertura

Cuando se incorpora por primera vez a L.A. Care, y cada año de allí en adelante, recibirá un paquete de información importante sobre su cobertura de atención médica.

Lea ese paquete y, si tiene preguntas, llámenos al 1.855.270.2327 (TTY 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los días festivos.

Puede visitar el sitio web de L.A. Care en lacare.org para obtener la información que figura a continuación y más:

Información básica

- Qué beneficios y servicios están cubiertos.
- Qué beneficios y servicios no están cubiertos.
- Cómo toma decisiones su plan de salud sobre cuándo los nuevos tratamientos se convertirán en beneficios.
- Qué atención médica puede y no puede recibir cuando se encuentra fuera del condado de Los Ángeles o la red de L.A. Care.
- Cómo acceder a atención médica cuando está fuera del condado de Los Ángeles.
- Cómo cambiar de médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP) o recibir atención médica de su PCP.
- Cómo obtener información sobre los médicos.
- Cómo obtener una referencia para recibir atención médica especializada, servicios de salud del comportamiento o ir al hospital.
- Qué hacer cuando necesita atención médica de inmediato o el consultorio está cerrado.
- Qué hacer si tiene una emergencia.
- Cómo surtir sus recetas, otra información sobre los programas de farmacia y actualizaciones.
- Copagos y otros cargos.
- Qué hacer si recibe una factura.
- Guía para saber qué hacer para que usted y su familia se mantengan saludables.
- Cómo su plan de salud evalúa la tecnología nueva para decidir si debería ser un beneficio cubierto.
- Cómo presentar una queja.

Programas especiales

L.A. Care posee los siguientes programas especiales:

- Programas de Mejora de la Calidad, que nos dicen cómo podemos mejorar la calidad de la atención médica, la seguridad y los servicios para nuestros miembros. Estos programas nos indican cómo medir nuestro progreso para que podamos cumplir nuestros objetivos y proporcionar servicios de calidad y decidir lo que podemos necesitar cambiar.
- Programas de Administración de la Atención Médica para los miembros que tienen necesidades médicas continuas.
- Programas para controlar mejor enfermedades como la diabetes o el asma.

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

- La forma en la que los médicos y el personal toman decisiones sobre su atención médica se basa únicamente en sus necesidades y sus beneficios. No alentamos a los médicos a proporcionar a atención médica menor a la que usted necesita y los médicos no reciben un pago por denegar la atención médica.
- Cómo comunicarse con nosotros si desea obtener más información sobre cómo se toman las decisiones sobre su atención médica.
- Cómo apelar una decisión sobre su atención médica, incluida una revisión independiente externa.

Asuntos de los miembros

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



Conozca sus derechos y responsabilidades

Como miembro de L.A. Care, usted tiene derecho a...

Recibir un trato respetuoso y cortés.

- Tiene derecho a que los proveedores y el personal de L.A. Care le traten con respeto, dignidad y cortesía.
- Tiene derecho a que no se tomen represalias de ningún tipo contra usted y a que no le fueren a tomar decisiones sobre la atención médica que usted reciba.
- Tiene derecho a que no se utilice ninguna forma de restricción (lo que incluye medicamentos y restricciones físicas y mecánicas) como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

Gozar de privacidad y confidencialidad.

- Tiene derecho a tener una relación confidencial con su proveedor y a que se respete el carácter confidencial de su expediente médico.
- También tiene derecho a recibir una copia de su expediente médico y a solicitar que se le hagan las correcciones necesarias.
- Si es menor de edad, tiene derecho a recibir ciertos servicios sin el consentimiento de sus padres.

Escoger y participar en la atención médica que recibe.

- Tiene derecho a recibir información sobre L.A. Care y nuestros servicios, médicos y demás proveedores.
- Tiene derecho a elegir su médico de atención primaria (médico) de la lista de médicos y clínicas que se incluyen en el sitio web o el directorio de proveedores de L.A. Care.
- También tiene derecho a conseguir citas en un tiempo razonable.
- Tiene derecho a hablar con su médico acerca de cualquier tratamiento que su médico le brinde o recomiende.
- Tiene derecho a pedir una segunda opinión. Tiene derecho a recibir información sobre el tratamiento sin importar el costo o sus beneficios.
- Tiene derecho a decir "no" al tratamiento.
- Tiene derecho a decidir por adelantado qué tipo de atención médica quiere recibir en caso de que tenga una enfermedad o lesión que ponga en peligro su vida.

Recibir un servicio al cliente oportuno.

- Tiene derecho a esperar 10 minutos como máximo para hablar con un representante de servicio al cliente durante el horario de atención habitual de L.A. Care.

Expresar sus preocupaciones.

- Tiene derecho a quejarse de L.A. Care, nuestros proveedores o la atención médica que reciba, sin temor a perder sus beneficios.
- *L.A. Care le ayudará con el proceso. Si no está de acuerdo con una decisión, tiene derecho a solicitar una revisión.
- Tiene derecho a cancelar su membresía en L.A. Care en cualquier momento.

Obtener servicios fuera de la red de proveedores de L.A. Care.

- Tiene derecho a recibir servicios de atención médica de emergencia, de urgencia o servicios en ciertas instalaciones fuera de la red de proveedores de L.A. Care.

- Tiene derecho a recibir tratamiento de emergencia cuando y donde lo necesite.
- Si recibe atención médica de emergencia fuera de los Estados Unidos, tiene derecho a que se le reembolse el costo de los servicios de emergencia en la cantidad máxima permitida.

Recibir servicios e información en su idioma.

- Tiene derecho a solicitar los servicios de un intérprete sin costo, en lugar de pedir ayuda a amigos o familiares para que le interpreten.
- No debe usar a un niño como intérprete.
- Tiene derecho a solicitar otros materiales para miembros en un idioma o formato (como letra grande o audio) que comprenda.

Conocer sus derechos.

- Tiene derecho a recibir información sobre sus derechos y responsabilidades.
- Tiene derecho a hacer recomendaciones sobre estos derechos y responsabilidades.

Como miembro de L.A. Care, usted tiene la responsabilidad de...

Actuar de manera cortés y respetuosa.

- Tiene la responsabilidad de tratar con respeto y cortesía a su médico de L.A. Care, a todos los proveedores y al personal.
- Es responsable de llegar puntualmente a sus visitas o de llamar al consultorio de su médico por lo menos 24 horas antes de la visita para cancelarla o reprogramarla.

Dar información correcta, completa y actualizada.

- Tiene la responsabilidad de dar información correcta a todos sus proveedores.
- Tiene la responsabilidad de hacerse chequeos regulares y de informar a su médico sobre los problemas de salud que tenga antes de que estos se agraven.
- Tiene la responsabilidad de notificar a L.A. Care lo antes posible si un proveedor le factura por error.

Seguir las recomendaciones de su médico y participar en su atención médica.

- Tiene 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 el tratamiento que decidan entre los dos.

Utilizar la sala de emergencias solo en caso de emergencia.

- Tiene la responsabilidad de utilizar la sala de emergencias en casos de emergencia o cuando se lo indique su médico o la Línea de Enfermería gratuita de L.A. Care disponible las 24 horas.
- Si no está seguro de que se trate de una emergencia, puede llamar a su médico o a nuestra Línea de Enfermería gratuita al **1.800.249.3619**.

Informar acerca de actos indebidos.

- Es responsable de denunciar ante L.A. Care cualquier fraude o delito relacionado con la atención médica.
- Puede hacerlo de forma anónima llamando a la Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care, al 1.800.400.4889 (TTY 711), visitando lacare.ethicspoint.com.



Nuevo portal para miembros próximamente

¡L.A. Care se complace en anunciar que nuestro nuevo Portal para miembros llegará pronto!

El nuevo portal modernizado ofrece a nuestros miembros acceso a una variedad de funciones nuevas y mejoradas para brindarles más información y más recursos en línea al alcance de su mano.

El nuevo Portal de miembros ofrece una interfaz intuitiva y fácil de usar que permite la fácil adopción de esta nueva y emocionante tecnología; funcionalidades y características mejoradas que le permiten hacer más en línea y una plataforma optimizada que le permite interactuar de manera más eficiente con nosotros a través del portal.

En el nuevo portal, los miembros podrán ver e imprimir su tarjeta de identificación digital de miembro, cambiar su médico de atención primaria, clínica o grupo médico, ver su elegibilidad actual, acceder a los beneficios de su plan en tiempo real y ¡MUCHO MÁS!

Más novedades se avecinan

L.A. Care enviará comunicaciones adicionales en las próximas semanas con información más detallada sobre las nuevas funciones del portal, cómo obtener acceso y dónde encontrar otros recursos. ¡Estén atentos para más actualizaciones!

¡Gracias por ser parte de estos emocionantes cambios que se avecinan en L.A. Care!



L.A. Care
HEALTH PLAN®



L.A. Care trabaja para usted

Síguenos en Facebook, X, Instagram and LinkedIn.

En L.A. Care informamos, educamos e involucramos a nuestros miembros. Deseamos permitirle sentirse bien y feliz con su atención médica. Llegamos a más de 2 millones de miembros por medio del correo postal, el correo electrónico, el teléfono, los sitios web, los boletines informativos ¡e incluso por medio de su médico! Permítanos ayudarlo con su atención médica cuando y como la necesite. Llame a L.A. Care al **1-855-270-2327** (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. También visite nuestro sitio web en **lacare.org/es**.



Grupo de Colaboración Comunitaria

¡Nos encontramos en la búsqueda de miembros de L.A. Care que deseen unirse al Grupo de Colaboración Comunitaria!

¿Le gustaría ayudar a mejorar la atención médica de su familia? ¿Le gustaría compartir sus ideas sobre cómo L.A. Care puede mejorar los servicios que le ofrece a sus miembros? Si respondió que sí, entonces L.A. Care quisiera hacerle la invitación para que se una a nuestro Grupo de Participación Comunitaria (Community Engagement Group, CEG).

Como miembro del CEG, recibirá información sobre los programas, capacitaciones sobre temas de salud y habilidades de L.A. Care para que pueda defender su comunidad. Lo mejor de todo es que conocerá a otros miembros que desean marcar la diferencia para mejorar la atención médica de más de 2 millones de miembros de L.A. Care en el condado de Los Ángeles. Si le interesa unirse al CEG o tiene preguntas, envíe un correo electrónico a coeadvisory@lacare.org.



Números de teléfono importantes

¿Tiene preguntas sobre sus beneficios?

L.A. Care Health Plan

L.A. Care Covered

1.855.270.2327 (TTY 711)

De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

L.A. Care Medi-Cal Plan

1.888.839.9909 (TTY 711)

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. 1200 W. 7th Street Los Angeles, CA 90017

L.A. Care Medicare Plus

1.833.522.3767 (TTY 711)

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

L.A. Care PASC-SEIU Health Plan

1-844-854-7272 (TTY 711)

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care

(Sus centros de salud y bienestar)

1.877.287.6290 (TTY 711)

L.A. Care Covered

1.855.270.2327 (TTY 711)

De lunes a viernes, 9 a.m. a 5 p.m.

Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care:

(para denunciar casos de fraude o abuso)

1.800.400.4889 (TTY 711) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

Servicios de idiomas/interpretación de L.A. Care

1.844.854.7272 (TTY 711) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

Línea de Enfermería de L.A. Care

(para recibir asesoramiento médico en situaciones que no sean de emergencia) 1.800.249.3619 (TTY 711)
Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

Others:

Transporte

1.844.854.7272 (TTY 711)

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Carelon Behavioral Health

(Cuidado para los trastornos de la conducta)

1.877.344.2858 (TTY 1.800.735.2929)

carelonbehavioralhealth.com Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

TelaDocR

1.800.835.2362 TTY 711

(Hable con un médico para las necesidades de atención médica de urgencia) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

EN CASE DE EMERGENCIA, LLAME AL: 911