

L.A. Care.
Medi-Cal

Manual para Miembros de L.A. Care Health Plan

Lo que tiene que saber sobre sus beneficios

Documento combinado de Evidencia de
cobertura y Formulario de divulgación



2021 **Español**

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede recibir este Manual para Miembros y otros materiales del plan gratis en otros idiomas. Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para obtener más información acerca de los servicios de asistencia idiomática para la atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

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

Servicios de interpretación

No tiene que usar un familiar o amigo como intérprete. Para solicitar un intérprete gratuito, servicios culturales y lingüísticos y ayuda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o para pedir este manual en otro idioma, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). La llamada es gratuita.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Otros idiomas y formatos

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

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

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

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- សេវាជំនួយខាងភាសា គឺមានដោយឥតគិតថ្លៃ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ឬការបកប្រែ ស្នើសុំព័ត៌មាន ជាភាសាខ្មែរ ឬជាទម្រង់មួយទៀត ឬជំនួយជ្រាមជ្រួង និងសេវា។ ទូរស័ព្ទទៅ L.A. Care តាមលេខ **1-888-839-9909** (TTY 711) បាន 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃ មួយអាទិត្យ រួមទាំងថ្ងៃបុណ្យផង។ ការហៅនេះគឺឥតគិតថ្លៃឡើយ។
- 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 귀하는 통역 또는 번역 서비스, 귀하가 사용하는 언어 또는 기타 다른 형식으로 된 정보 또는 보조 지원 및 서비스 등을 요청하실 수 있습니다. 공휴일을 포함해 주 7 일, 하루 24 시간 동안 L.A. Care, **1-888-839-9909** (TTY 711) 번으로 문의하십시오. 이 전화는 무료로 이용하실 수 있습니다.
- ພາສາອັງກິດ ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ທ່ານສາມາດຂໍຮັບບໍລິການນາຍພາສາ ຫຼື ແປພາສາໄດ້, ສໍາລັບຂໍ້ມູນໃນພາສາຂອງທ່ານ ຫຼື ໃນຮູບແບບອື່ນ, ຫຼື ເຄື່ອງມືຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມ. ໃຫ້ໂທຫາ L.A. Care ໄດ້ທີ **1-888-839-9909** (TTY 711), 24 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ມື້, 7 ມື້ຕໍ່ອາທິດ, ວວມເຖິງວັນພັກຕ່າງໆ. ການໂທແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ.
- ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਦੁਆਰੀਆਂ ਜਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। L.A. Care ਨੂੰ **1-888-839-9909** (TTY 711) ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਵਿੱਚ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਵਿੱਚ 7 ਦਿਨ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਮੇਤ। ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੈ।
- Мы предоставляем бесплатные услуги перевода. У Вас есть возможность подать запрос о предоставлении устных и письменных услуг перевода, информации на Вашем языке или в другом формате, а также вспомогательных средств и услуг. Звоните в L.A. Care по телефону **1-888-839-9909** (TTY 711) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни. Этот звонок является бесплатным.
- Available ang mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Maaari kang humiling ng mga serbisyo ng pag-interpret o pagsasaling-wika, impormasyon na nasa iyong wika o nasa ibang format, o mga karagdagang tulong at serbisyo. Tawagan ang L.A. Care sa **1-888-839-9909** (TTY 711), 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo, kabilang ang mga holiday. Libre ang tawag.
- มีบริการช่วยเหลือภาษาฟรี คุณสามารถขอรับบริการการแปลหรือล่าม



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

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. L.A. Care cumple con las leyes de derechos civiles estatales y federales. L.A. Care no discrimina ilegalmente, no excluye a las personas ni las trata diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

L.A. Care proporciona:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas que tienen discapacidades, para ayudarlas a comunicarse mejor. Esto incluye:
 - intérpretes calificados del lenguaje de señas
 - información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios idiomáticos gratuitos para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
 - intérpretes calificados
 - información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909**, 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/TDD al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

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

- **Por teléfono:** Llame de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. al **1-213-694-1250**, ext. 4292. También puede llamar a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909**, las 24 horas del día, los 7 días de semana, incluso los días festivos. Esta llamada es gratuita. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame a la línea TTY/TDD al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** Complete un formulario para presentar una queja o escriba una carta y envíela a:

Civil Rights Coordinator
c/o Compliance Department
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
1-213-694-1250, ext. 4292 (TTY/TDD **711**)
Correo electrónico: civilrightscoordinator@lacare.org



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

- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o L.A. Care y diga que desea presentar una queja.
- **Por vía electrónica:** Visite el sitio web de L.A. Care en **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 de California, ya sea por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Llame al **916-440-7370**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- **Por escrito:** Complete un formulario para presentar una queja o envíe una carta 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
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Por vía electrónica:** 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 escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Llame al **1-800-368-1019**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame a la línea TTY/TDD al **1-800-537-7697** o al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** Complete un formulario para presentar una queja o envíe una carta 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
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **Por vía electrónica:** 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/TDD **711**). L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

¡Bienvenido a L.A. Care!

Gracias por inscribirse en L.A. Care Health Plan (L.A. Care). L.A. Care es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. L.A. Care también se denomina Local Initiative Health Authority for Los Angeles County. Usted puede llamarnos simplemente "L.A. Care". L.A. Care trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención médica que usted necesita. L.A. Care es una entidad pública local. De hecho, somos el plan de salud pública más grande del país. Atendemos a las personas que viven en el condado de Los Ángeles (lo que llamamos nuestra "área de servicio"). L.A. Care también trabaja con cuatro (4) planes de salud asociados (L.A. Care también se considera un "plan de salud asociado") para prestar servicios de atención médica a sus miembros. Cuando un miembro de Medi-Cal se inscribe en L.A. Care, puede optar por recibir servicios a través de cualquiera de los planes de salud asociados que figuran a continuación, siempre que el plan elegido esté disponible.

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

Manual para Miembros

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

Este Manual para Miembros también se conoce como Documento combinado de Evidencia de cobertura (*Evidence of Coverage*, EOC) y Formulario de divulgación. Es un resumen de las reglas y políticas de L.A. Care y se basa en el contrato entre L.A. Care y el Departamento de Servicios de Salud (*Department of Health Care Services*, DHCS). Si desea más información, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711).

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Contáctenos

L.A. Care está aquí para ayudarle. Si tiene alguna pregunta, llame al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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

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

Gracias,

L.A. Care Health Plan

1055 West 7th Street, 10th Floor

Los Angeles, CA 90017



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Índice

Otros idiomas y formatos	1
Otros idiomas	1
Otros formatos	1
Servicios de interpretación.....	1
Aviso de no discriminación	4
¡Bienvenido a L.A. Care!	6
Manual para Miembros.....	6
Contáctenos.....	7
Índice	8
1. Primeros pasos como miembro	10
Cómo recibir ayuda	10
Qué se necesita para ser miembro	10
Tarjetas de identificación (ID)	11
Formas de involucrarse como miembro.....	12
2. Acerca de su plan de salud	13
Descripción general del plan de salud	13
Cómo funciona su plan	14
Cómo cambiar de plan de salud.....	14
Continuidad de la atención médica	16
Costos.....	17
3. Cómo recibir atención médica	19
Cómo recibir servicios de atención médica	19
Dónde recibir atención médica	24
Red de proveedores	25
Proveedor de atención primaria (PCP)	30
4. Beneficios y servicios	36
Lo que cubre su plan de salud.....	36



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

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por L.A. Care	37
Coordinación de la atención médica	50
Beneficios de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)	50
Programa Health Homes	51
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	52
Servicios que no puede obtener a través de L.A. Care o Medi-Cal.....	56
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	56
5. Derechos y responsabilidades.....	57
Sus derechos.....	57
Sus responsabilidades.....	58
Notificación de prácticas de privacidad.....	59
Notificación sobre las leyes	66
Notificación acerca de Medi-Cal como pagador de último recurso	66
Notificación acerca la recuperación de gastos del caudal hereditario.....	67
Notificación de acción.....	67
6. Cómo informar y resolver problemas	68
Quejas	69
Apelaciones.....	70
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión con respecto a una apelación.....	71
Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) a través del Departamento de Atención Médica Administrada	72
Audiencias del Estado	73
Fraude, derroche y abuso.....	73
7. Números importantes y términos que debe conocer	75
Números telefónicos importantes.....	75
Términos que debe conocer	78



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

1. Primeros pasos como miembro

Cómo recibir ayuda

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

Servicios para los Miembros

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

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos.
- Ayudarle a elegir 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.
- Ofrecerle una nueva tarjeta de identificación de reemplazo.
- Responder preguntas sobre una factura de un proveedor.
- Responder preguntas sobre problemas que usted no pueda resolver.
- Ayudarle a programar el transporte.

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

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

Qué se necesita para ser miembro

Usted puede ser miembro de L.A. Care porque reúne los requisitos para la cobertura de Medi-Cal y vive en el condado de Los Ángeles. Si tiene alguna pregunta sobre su cobertura de Medi-Cal o sobre cuándo debe renovarla, llame al Departamento de Servicios Sociales Públicos del condado de Los Ángeles al **1-866-613-3777**. También es posible que reúna los requisitos para recibir la cobertura de Medi-Cal a través del Seguro Social porque está recibiendo el Ingreso Social Suplementario o Pago Estatal Suplementario (*Supplemental Security Income/State Supplemental Payment, SSI/SSP*). Si tiene preguntas sobre el Seguro Social o el Ingreso Social Suplementario, llame a la Administración del Seguro Social al **1-800-772-1213**.

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Medi-Cal de transición

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

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

Puede hacer preguntas acerca de los requisitos para recibir Medi-Cal de transición en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado en www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx, o puede llamar a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** o **711**).

Tarjetas de identificación (ID)

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



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 pocas semanas después de inscribirse, o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame a **Servicios para los Miembros** de inmediato. L.A. Care le enviará una tarjeta nueva sin costo. Llame al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Formas de involucrarse como miembro

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

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

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

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

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

Reuniones de la Mesa Directiva de L.A. Care

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

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

Puede hablar con uno de los representantes de **Servicios para los Miembros** de L.A. Care para obtener más información acerca del plan de salud y cómo lograr que funcione para usted. Llame al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Cuándo comienza y termina su cobertura

Al inscribirse en L.A. Care, recibirá una tarjeta de identificación para miembro de L.A. Care dentro de las dos semanas posteriores a la 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. El condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Complete este formulario y envíelo a la agencia de servicios humanos de 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 aprobación de Medi-Cal enviada por Opciones de Atención Médica para conocer la fecha de entrada en vigor de su cobertura.

Puede solicitar poner fin a su cobertura de L.A. Care y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para recibir ayuda para elegir un plan nuevo, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** o **711**). O visite **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**. También puede solicitar poner fin a su cobertura de Medi-Cal.

L.A. Care es el plan de salud para miembros de Medi-Cal en el condado de Los Ángeles. Su cobertura de L.A. Care podría cambiar si usted deja de tener Medi-Cal o si se muda fuera del condado. La cobertura de L.A. Care también podría finalizar si la oficina de salud y servicios humanos de su condado recibe información que cambia su elegibilidad para Medi-Cal. Busque su oficina local en **www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx**. Si usted va a la cárcel o la prisión, su cobertura de L.A. Care finalizará. Si empieza a ser elegible para un programa de exención, su cobertura de L.A. Care finalizará, pero seguirá inscrito en Medi-Cal. Si no está seguro de si sigue estando cubierto por L.A. Care, llame al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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

Las personas con doble elegibilidad para Medicare y Medi-Cal deben inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, como los LTSS y los beneficios integrados de Medicare.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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 de pago por servicio (*Fee-For-Service*, FFS) en cualquier momento y por cualquier motivo.

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

Cómo funciona su plan

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

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

Para obtener más información, llame al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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. Llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** o **711**) para elegir un plan nuevo. Puede llamar de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. O visite **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 si no hay ningún inconveniente con la solicitud. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** o **711**).

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

Usted puede solicitar la cancelación de la membresía en L.A. Care en persona en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado. Busque su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx, o llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** o **711**).

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

Si se muda a otro condado dentro de California para ir a la universidad, L.A. Care cubrirá los servicios de salas de emergencias y atención médica de urgencia en el condado nuevo para algunas condiciones.

Si está inscrito en Medi-Cal e irá a la universidad en otro condado dentro de California, no necesita solicitar la cobertura de Medi-Cal en ese condado.

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

- Comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales Públicos del condado de Los Ángeles llamando al **1-866-613-3777** o visitando <http://dpss.lacounty.gov> para informar que se mudará temporalmente para ir a la universidad y proporcionar su dirección en el condado nuevo. El condado actualizará los registros del caso con la nueva dirección y el código del condado en la base de datos del estado. Use esta opción si desea recibir atención médica de rutina o preventiva en su condado nuevo. Quizás tenga que cambiar de plan de salud. Si tiene preguntas y para evitar demoras en la inscripción en el plan de salud nuevo, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY/TDD **1-800-430-7077** o **711**).

O

- Elegir no cambiar su plan de salud al mudarse temporalmente para ir a la universidad en otro condado. Solo podrá acceder a los servicios de salas de emergencias y atención médica de urgencia en el condado nuevo para algunas condiciones. Para obtener más información, consulte la Sección 3: "Cómo recibir atención médica". Para atención médica de rutina o preventiva, tendría que usar la red regular de proveedores de L.A. Care ubicada en el condado de residencia del jefe del hogar.

Si se irá de California temporalmente para asistir a la universidad en otro estado y desea conservar su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con el Departamento de Servicios Sociales Públicos del condado de Los Ángeles. Siempre que usted sea elegible, Medi-Cal cubrirá las emergencias en otro estado y las emergencias que requieran hospitalización en Canadá y México si el servicio es aprobado y el médico y el hospital cumplen con las reglas de Medi-Cal. Si desea Medicaid en otro estado, tendrá que solicitar la cobertura en ese estado. No será elegible para Medi-Cal, y L.A. Care no pagará por su atención médica.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Continuidad de la atención médica

Como miembro de L.A. Care, recibirá su atención médica a través de proveedores de 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. A esto se lo llama continuidad de la atención médica. Si tiene continuidad de la atención médica, podrá seguir atendiéndose con el proveedor durante hasta 12 meses, o más en algunos casos. Si sus proveedores no se incorporan a la red de L.A. Care antes de finalizado el período de 12 meses, deberá cambiar por proveedores que formen parte de la red de L.A. Care.

Proveedores que dejan de trabajar con L.A. Care

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

- Condiciones agudas
- Condiciones físicas y conductuales crónicas
- Embarazo
- Servicios de salud mental maternos
- Enfermedad terminal
- Atención médica de un recién nacido desde el nacimiento hasta los 36 meses
- Realización de una cirugía u otro procedimiento autorizado por L.A. Care como parte de un tratamiento documentado, y que haya sido recomendado y documentado por el proveedor
- Para consultar sobre otras condiciones que podrían cumplir con los requisitos para recibir este beneficio, comuníquese con **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

La continuidad de la atención médica no está disponible si no se atendió con su médico al menos una vez durante los últimos 12 meses, si su médico no está dispuesto a trabajar con L.A. Care o si L.A. Care tiene documentados problemas con respecto a la calidad de la atención médica de su médico.

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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. Es posible que los miembros inscritos en el Programa de Seguro Médico para Niños de California (*California Children's Health Insurance Program, CCHIP*) en los condados de Santa Clara, San Francisco y San Mateo y los miembros del Programa Medi-Cal para Familias tengan que pagar una prima mensual y copagos. Excepto por la atención médica de emergencia, quizás tenga que pagar por la atención médica de proveedores que no formen parte de la red. Para ver una lista de los servicios cubiertos, consulte la sección "Beneficios y servicios".

Para miembros con costos compartidos

Quizás tenga que pagar una parte del costo cada mes. Su parte del costo dependerá de sus ingresos y recursos. Cada mes, pagará sus propias facturas médicas hasta que la cantidad pagada por usted sea equivalente a su parte del costo. Luego, L.A. Care cubrirá su atención médica de ese mes. L.A. Care no le cubrirá hasta que usted haya pagado toda su parte del costo correspondiente a ese mes. Después de cumplir con su parte del costo correspondiente a ese mes, podrá atenderse con cualquier médico de L.A. Care. Si es un miembro con costos compartidos, no es necesario que elija un PCP.

Cómo se le paga a un proveedor

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

- Pagos mediante capitación
 - L.A. Care les paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero cada mes por cada miembro de L.A. Care. A esto de 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
 - Algunos proveedores brindan atención médica a los miembros de L.A. Care y luego le envían a L.A. Care una factura por los servicios proporcionados. A esto de lo denomina pago mediante pago por servicio. L.A. Care y los proveedores trabajan en forma conjunta para decidir cuánto cuesta cada servicio.

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Programas de incentivos para los proveedores

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

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

Para obtener más información acerca de estos programas, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

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

Si recibe una factura o le piden que pague un copago y usted cree que no debería hacerlo, también puede presentar un formulario de reclamo ante L.A. Care. L.A. Care revisará su reclamo para decidir si usted puede recuperar el dinero.

Si paga por un servicio que cree que L.A. Care debería cubrir, puede presentar un reclamo. Use un formulario de reclamo e infórmele a L.A. Care por escrito por qué tuvo que pagar. Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) para pedir un formulario de reclamo para que decidamos si usted puede recuperar su dinero.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3. Cómo recibir atención médica

Cómo recibir servicios de atención médica

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

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica a partir de la fecha de entrada en vigor de su cobertura. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de L.A. Care, su tarjeta de identificación de beneficios (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 miembros nuevos deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de L.A. Care. La red de L.A. Care es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con L.A. Care. Debe elegir un PCP dentro de un período de 30 días a partir del momento en que comience a ser miembro de L.A. Care. Si no elige un PCP, L.A. Care lo hará por usted.

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

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

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

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

Evaluación de salud inicial (IHA)

L.A. Care recomienda que usted vea a su nuevo PCP en los primeros 120 días como miembro nuevo de L.A. Care para realizar una evaluación de salud inicial (*Initial Health Assessment*, IHA). El objetivo de la IHA es ayudarlo a su PCP a conocer su historial de atención médica y sus necesidades. Es posible que su PCP le haga algunas preguntas sobre sus antecedentes médicos o que le pida que complete un cuestionario. El PCP también le informará acerca de las clases y la asesoría sobre educación de la salud que podrían ayudarlo.

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

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

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

Atención médica de rutina

La atención médica de rutina es la atención médica regular. Incluye la atención médica preventiva, también llamada atención médica de bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y a evitar enfermarse. La atención médica preventiva incluye chequeos regulares y educación y asesoría sobre la salud. Los niños pueden recibir servicios preventivos tempranos muy necesarios, como pruebas de la audición y la vista, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos otros servicios recomendados por las pautas pediátricas de Bright Futures. Además de la atención médica preventiva, la atención médica de rutina también incluye la atención médica cuando el paciente está enfermo. L.A. Care cubre la atención médica de rutina recibida a través de su PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

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

Cuando necesite atención médica de rutina, deberá llamar a su PCP para coordinar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica, a menos que se trate de una emergencia. Para emergencias, 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 su plan, y sobre aquellos que no están cubiertos, lea la sección "Beneficios y servicios" de este manual.

Atención médica de urgencia

La atención médica de urgencia **no** es para una emergencia ni para una condición que ponga en peligro la vida. Es para servicios que usted necesite para prevenir daños graves a su salud a raíz de la aparición repentina de una enfermedad, una lesión o una complicación de una condición que ya tenga. Las citas de atención médica de urgencia que no necesiten preaprobación (autorización previa) están disponibles dentro de las 48 horas de su solicitud de una cita. Si los servicios de atención médica de urgencia que necesita requieren preaprobación, se le ofrecerá una cita dentro de las 96 horas de 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** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). O puede llamar a la **Línea de Enfermería** las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, al **1-800-249-3619** (TTY/TDD **711**). También puede chatear con un enfermero en línea de forma gratuita. Visite **lacare.org** e inicie sesión en el portal para miembros de L.A. Care Connect en **https://members.lacare.org**, para acceder a la función para chatear con un enfermero.

El servicio de telesalud es un beneficio de L.A. Care que ofrece acceso a médicos por teléfono o video las 24 horas del día, los siete días de la semana, para determinados servicios cuando usted no puede ser atendido por su PCP. Este servicio se ofrece sin ningún costo para usted.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Algunas de las enfermedades para las cuales también puede usar los servicios de telesalud incluyen:

- Enfermedades menores
- Lesiones menores
- Enfermedades y alergias estacionales
- Condiciones y tratamientos vinculados con la piel
- Otras enfermedades menores que no sean de emergencia

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de salud o cómo recibir la atención médica necesaria, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) o visite **lacare.org**.

Si necesita atención médica de urgencia fuera del área, vaya al establecimiento de atención médica de urgencia más cercano. La atención médica de urgencia podría necesitarse por motivos tales como un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído, esguince muscular o servicios de maternidad. No necesita preaprobación (autorización previa). Si necesita atención médica de urgencia para la salud mental, llame al plan de salud mental de su condado al **1-800-854-7771** o a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Puede llamar 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 en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx**.

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. Tiene derecho a usar cualquier hospital u otro establecimiento para atención médica de emergencia.

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 no recibe atención médica de inmediato, su salud (o la salud de su bebé por nacer) podría estar en peligro, o una función, un órgano o una parte del cuerpo podrían verse gravemente dañados. Estos son algunos ejemplos:

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



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

3 | Cómo recibir atención médica

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

Si necesita atención médica de emergencia lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana, aunque la sala no forme parte de la red de L.A. Care. Si va a una sala de emergencias, dígalos que llamen a L.A. Care. Usted o el hospital en el que sea admitido deben llamar a L.A. Care dentro de un plazo de 24 horas después de que haya recibido atención médica de emergencia. Si viaja fuera de los Estados Unidos, a un lugar que no sea Canadá ni México, y necesita atención médica de emergencia, L.A. Care **no** cubrirá su atención médica.

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

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

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

Atención médica confidencial

Servicios que solo requieren el consentimiento del menor

Solo puede recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre o tutor si tiene más de 12 años:

- Atención de la salud mental ambulatoria para:
 - Agresión sexual
 - Agresión física
 - Cuando usted pueda lastimarse o lastimar a otras personas
- Prevención/pruebas/tratamiento para el VIH/SIDA
- Prevención/pruebas/tratamiento para infecciones de transmisión sexual
- Servicios para trastornos de consumo de sustancias

Si es menor de 18 años, puede atenderse con un médico sin el permiso de sus padres o su tutor para recibir los siguientes tipos de atención médica:

- Planificación familiar/control de la natalidad (incluida la esterilización)
- Servicios para abortos



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, control de la natalidad o servicios para infecciones de transmisión sexual, no es necesario que el médico o la clínica formen parte de la red de L.A. Care. Usted puede elegir cualquier proveedor 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 recibir ayuda para buscar un médico o una clínica que brinde estos servicios, o para recibir ayuda para obtener estos servicios (incluido el transporte), puede llamar a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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/TDD **711**).

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

Servicios confidenciales para adultos

Como adulto (mayor de 18 años), quizás no desee recurrir a su PCP para recibir determinada atención médica confidencial o privada. De ser así, puede elegir cualquier médico o clínica para recibir los siguientes tipos de atención médica:

- Planificación familiar y control de la natalidad (incluida la esterilización)
- Pruebas y asesoría para 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

No es necesario que el médico o la clínica forme parte de la red de L.A. Care. Usted puede elegir cualquier proveedor y atenderse con él sin una referencia o preaprobación (autorización previa) para recibir estos servicios. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con atención médica confidencial no estén cubiertos. Para recibir ayuda para buscar un médico o una clínica que brinde estos servicios, o para recibir ayuda para obtener estos servicios (incluido el transporte), puede llamar a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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/TDD **711**).

Directivas anticipadas

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

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

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

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

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

Donación de órganos y tejidos

Los adultos pueden ayudar a salvar vidas convirtiéndose en donantes 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**.

Dónde recibir atención médica

Usted recibirá la mayor parte de su atención médica a través de su PCP. Su PCP le brindará toda su atención médica preventiva (de bienestar) de rutina. También se atenderá con su PCP para recibir atención médica cuando esté enfermo. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica que no sea de emergencia. Su PCP le referirá (enviará) a especialistas si los necesita.

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

Si necesita atención médica de urgencia, llame a su PCP. La atención médica de urgencia es la atención médica que usted necesita dentro de las 48 horas, pero que no constituye una emergencia. Incluye la atención médica para cosas tales como un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído o esguince muscular.

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

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral para brindar algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios si no están de acuerdo desde un punto de vista moral. Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor para que le brinde los servicios necesarios. L.A. Care también puede ayudarle a buscar un proveedor.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Algunos hospitales y otros proveedores no brindan uno o más de los siguientes servicios. Estos servicios están disponibles y L.A. Care debe asegurarse de que usted o su familiar se atienda con un proveedor o sea admitido en un hospital que brinde los siguientes servicios cubiertos:

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

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de consultorios independientes o clínica que desee. O llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) para asegurarse de poder obtener los servicios de atención médica que necesite.

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de L.A. Care detalla los proveedores que participan en la red 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, farmacias, PCP, especialistas, enfermeras practicantes, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de Salud Calificados Federalmente (*Federally Qualified Health Center, FQHC*), proveedores de servicios ambulatorios para la salud mental, servicios y recursos de apoyo a largo plazo (*Long-Term Services and Supports, LTSS*), centros de maternidad independientes (*Freestanding Birth Center, FBC*), establecimientos de servicios de salud para indígenas (*Indian Health Service Facilities, IHF*) y clínicas de salud rurales (*Rural Health Clinic, RHC*).

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

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en **lacare.org**.

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

Red de proveedores

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden elegir como PCP a una IHC.

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** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711). Para obtener más información acerca de las objeciones morales, lea la sección “Objeción moral” incluida anteriormente en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brindará los servicios que necesite. L.A. Care también puede ayudarle a 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 sus necesidades de atención médica. Recibirá atención médica preventiva y de rutina a través de su PCP. También usará especialistas, hospitales y otros proveedores dentro de la red de L.A. Care.

Para obtener un Directorio de proveedores con los proveedores de la red, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en **lacare.org**.

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

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

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

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen contrato para trabajar con L.A. Care. Excepto por la atención médica de emergencia, quizás tenga que pagar por la atención médica de proveedores que no formen parte de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, quizás pueda recibirlos fuera de la red sin ningún costo para usted, siempre que sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

L.A. Care puede darle 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.

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

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. O llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711). Los miembros que necesiten atención médica que no sea de emergencia ni de urgencia fuera del área de servicio 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.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden recibir servicios en una IHC 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** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Si el consultorio está cerrado y desea recibir la ayuda de un representante, llame a la Línea de Enfermería atendida las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, al **1-800-249-3619** (TTY/TDD **711**).

Modelo de delegación de los planes de atención médica administrada

L.A. Care trabaja con una gran cantidad de médicos, especialistas, farmacias, hospitales y otros proveedores de atención médica. Algunos de estos proveedores trabajan dentro de una red, a veces llamada "grupo médico" o "asociación de consultorios independientes" (*Independent Practice Association, IPA*). Estos proveedores también pueden tener un contrato directo con L.A. Care.

Su proveedor de atención primaria (PCP) le referirá a especialistas y servicios que estén conectados con el grupo médico o la IPA de dicho proveedor o con L.A. Care. Si usted ya se atiende con un especialista, hable con su PCP o llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Servicios para los Miembros le ayudará a atenderse con ese proveedor si usted es elegible para la continuidad de la atención médica. Para obtener más información, consulte la sección "Continuidad de la atención médica" de este manual.

Médicos

Usted elegirá a su médico o a un proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de L.A. Care. El médico que elija debe ser un proveedor participante. Esto significa que el proveedor pertenece a la red de L.A. Care. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de L.A. Care, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). O puede encontrarlo en línea en **lacare.org**.

Si elegirá un médico 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** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

Recuerde que si no elige un PCP, L.A. Care lo hará por usted. Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, de modo que es mejor si usted lo elige. Si es un miembro de Medicare y Medi-Cal, no es necesario que elija un PCP.

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

Hospitales

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

Si no se trata de una emergencia y necesita atención médica hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital irá. Deberá ir a un hospital dentro de la red. Los hospitales de la red de L.A. Care figuran en el Directorio de proveedores. Los servicios hospitalarios, excepto los que sean de emergencia, necesitan preaprobación (autorización previa).



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Acceso oportuno a la atención médica

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	10 días hábiles
Especialista sin urgencia	15 días hábiles
Proveedor de servicios de salud mental (no médicos) sin urgencia	10 días hábiles
Cita sin urgencia para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra condición médica	15 días hábiles
Citas urgentes para la salud mental	48 horas
Tiempos de espera por teléfono durante el horario de atención habitual	10 minutos
Triage: servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana: no más de 30 minutos
Visita de atención médica prenatal inicial	10 días hábiles
Exámenes de salud preventivos (pediátricos)	10 días hábiles
Exámenes de salud preventivos (adultos)	30 días consecutivos

Tiempo y distancia de viaje para la atención médica

L.A. Care debe seguir los estándares de tiempo y distancia de viaje para su atención médica. Estos estándares ayudan a garantizar que usted pueda recibir atención médica sin tener que viajar demasiado tiempo o a demasiada distancia de donde vive. Los estándares de tiempo y distancia de viaje 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 apruebe un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para ver los estándares de tiempo y distancia de L.A. Care para el lugar donde usted vive, visite [lacare.org](https://www.lacare.org). O llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Si necesita atención médica de un proveedor y ese proveedor se encuentra lejos de donde usted vive, llame a **Servicios para los Miembros** al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en [lacare.org](https://www.lacare.org).

3 | Cómo recibir atención médica

Se considera que está lejos si usted no puede llegar a ese proveedor dentro los estándares de tiempo y 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.

Proveedor de atención primaria (PCP)

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

Puede elegir una clínica de salud para indígenas (IHC), un centro de salud calificado federalmente (FQHC) o una clínica de salud rural (RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, quizás pueda elegir un PCP para todos los integrantes de su familia que sean miembros de L.A. Care.

Si no elige un PCP dentro de los 30 días posteriores a la inscripción, L.A. Care le asignará uno. Si le asignan un PCP y desea cambiarlo, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). El cambio se aplicará el primer día del mes siguiente. También puede cambiar de PCP iniciando sesión en el portal para miembros de L.A. Care Connect en <https://members.lacare.org>.

Su PCP hará lo siguiente:

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

Puede consultar el Directorio de proveedores para buscar un PCP dentro de la red de L.A. Care. El Directorio de proveedores tiene una lista de las IHC, 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. O puede solicitar que le envíen un Directorio de proveedores por correo llamando a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). También puede llamar para averiguar si el PCP que usted desea está aceptando pacientes nuevos.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Selección de médicos y otros proveedores

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

Es mejor conservar el mismo PCP, para que pueda familiarizarse con sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiar por un PCP nuevo, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que forme parte de la red de proveedores de L.A. Care y esté aceptando pacientes nuevos.

El nuevo profesional elegido pasará a ser su PCP el primer día del mes siguiente después de que usted realice el cambio.

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

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

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

Citas

Cuando necesite atención médica:

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

Pago

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

Si recibe una factura, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Infórmele a L.A. Care el monto cobrado, la fecha de servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagarle a un proveedor por cualquier monto que adeude L.A. Care por cualquier servicio cubierto. Excepto por la atención médica de emergencia o de urgencia, quizás tenga que pagar por la atención médica de proveedores que no formen parte de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, quizás pueda recibirlos a través de un proveedor fuera de la red sin ningún costo para usted, siempre que sean médicamente necesarios, que no estén disponibles en la red y que hayan sido preaprobados por L.A. Care.

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

Referencias

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

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

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

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

No necesita una referencia para lo siguiente:

- Visitas al PCP
- Visitas 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)
- Acupuntura (los dos primeros servicios por mes; para solicitar citas adicionales se necesitará una referencia)
- Servicios quiroprácticos (quizás se necesite una referencia cuando sean proporcionados por un FQHC, una RHC o una IHC fuera de la red)
- Servicios de podiatría
- Servicios dentales elegibles
- Evaluación inicial de la salud mental

Los menores tampoco necesitan una referencia para lo siguiente:

- Servicios de salud mental ambulatorios para:
 - Agresión sexual
 - Agresión física
 - Cuando usted pueda lastimarse o lastimar a otras personas (menores de 12 años o más)
- Atención médica para el embarazo
- Atención médica por una agresión sexual
- Tratamiento de trastornos de consumo de sustancias (menores de 12 años o más)

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 lo denomina pedir autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que L.A. Care debe asegurarse de que la atención médica sea médicamente necesaria.

La atención médica es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, si evita que usted desarrolle una enfermedad o discapacidad grave o si reduce el dolor intenso provocado por una lesión, afección o enfermedad diagnosticada.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

3 | Cómo recibir atención médica

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 en un hospital de enfermería
- Tratamientos especializados

Para algunos servicios, necesitará preaprobación (autorización previa). Conforme a la Sección 1367.01(h) (1) del Código de Salud y Seguridad, L.A. Care tomará una decisión con respecto a las preaprobaciones (autorizaciones previas) de rutina dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha en que L.A. Care reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión.

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

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

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

Nunca necesitará preaprobación (autorización previa) para recibir atención médica de emergencia, aunque se proporcione fuera de la red y fuera del área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si usted es una mujer embarazada. No necesitará preaprobación (autorización previa) para servicios confidenciales, como planificación familiar, servicios para el VIH/SIDA y abortos ambulatorios.

Segundas opiniones

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

Si desea obtener una segunda opinión, puede elegir un proveedor de la red. Para recibir ayuda para elegir un proveedor, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711).



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

L.A. Care pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicita y usted obtiene la segunda opinión a través de un proveedor de la red. No necesita permiso de L.A. Care para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una referencia para obtener una segunda opinión, su proveedor de la red puede ayudarle a obtenerla.

Si no hay ningún proveedor dentro de la red de L.A. Care para brindarle una segunda opinión, L.A. Care pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. L.A. Care le informará dentro de un plazo de 5 días hábiles si el proveedor que usted eligió para una segunda opinión ha sido aprobado. Si usted tiene una enfermedad crónica, grave o seria, o si existe una amenaza inmediata y seria para su salud, lo que incluye, a modo de ejemplo, la posibilidad de perder la vida, una extremidad o una parte o función importante del cuerpo, L.A. Care tomará una decisión en 72 horas.

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

Especialistas en salud femenina

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Esta sección explica sus servicios cubiertos como miembro de L.A. Care. Sus servicios cubiertos son gratuitos, siempre que sean médicamente necesarios y que los proporcione un proveedor de la red. Debe pedirnos preaprobación (autorización previa) si la atención médica se proporcionará fuera de la red, excepto para servicios confidenciales, emergencias o urgencias. Es posible que su plan de salud cubra los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero usted debe pedírselo a L.A. Care. La atención médica es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, si evita que usted desarrolle una enfermedad o discapacidad grave o si reduce el dolor intenso provocado por una lesión, afección o enfermedad diagnosticada. Para obtener más detalles sobre los servicios cubiertos, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

L.A. Care ofrece los siguientes servicios:

- Servicios en consulta externa (ambulatorios)
- Servicios de telesalud
- Servicios de salud mental (ambulatorios)
- Servicios de emergencia
- Atención médica de urgencia
- Cuidados terminales y paliativos
- Hospitalización
- Maternidad y atención médica del recién nacido
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)
- Servicios de laboratorio y radiología, como radiografías
- Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas
- Programa de Prevención de la Diabetes
- Servicios para el tratamiento de trastornos de consumo de sustancias
- Servicios pediátricos
- Servicios para el cuidado de la vista
- Transporte médico que no es de emergencia (*Non-Emergency Medical Transportation, NEMT*)
- Transporte no médico (*Non-Medical Transportation, NMT*)
- Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS)
- Servicios de transgénero

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

Servicios en consulta externa (ambulatorios)

- **Inmunizaciones para adultos**

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

- **Atención médica para alergias**

L.A. Care cubre las pruebas y el tratamiento para las alergias, lo que incluye la desensibilización, la hiposensibilización o la inmunoterapia.

- **Servicios de anestesiólogos**

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

Para los procedimientos dentales, cubrimos los siguientes servicios cuando son autorizados por L.A. Care:

- Servicios de sedación IV o anestesia general administrados por un profesional médico
- Servicios del establecimiento relacionados con la sedación o anestesia en un centro quirúrgico ambulatorio, un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC), un consultorio dental o un hospital.

- **Servicios quiroprácticos**

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

Los siguientes miembros son elegibles para los servicios quiroprácticos:

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

- **Servicios de diálisis/hemodiálisis**

L.A. Care cubre los tratamientos de diálisis, así como los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su PCP y L.A. Care los aprueban.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- **Cirugía ambulatoria**

L.A. Care cubre los procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Aquellos necesarios con fines de diagnóstico, los procedimientos considerados opcionales y los procedimientos médicos ambulatorios especificados requieren preaprobación (autorización previa).

- **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 tobillo y los tendones que se insertan en el pie, y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

- **Terapias de tratamiento**

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

- Quimioterapia
- Radioterapia

- **Servicios de 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, o pueden consistir en compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios a través del sistema de telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que el uso de los servicios de telesalud para un servicio en particular es apropiado para usted. Puede comunicarse con su proveedor para consultarle qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través del sistema de telesalud.

Servicios de salud mental

- **Servicios de salud mental ambulatorios**

- L.A. Care cubre la evaluación inicial de la salud mental de un miembro sin que se necesite preaprobación (autorización previa). Puede realizarse una evaluación de la salud mental en cualquier momento a través de un proveedor de servicios de salud mental con licencia dentro de la red de L.A. Care sin una referencia.
- Su PCP o su proveedor de servicios de salud mental pueden realizar una referencia para evaluaciones de salud mental adicionales con un especialista dentro de la red de L.A. Care para determinar su nivel de gravedad. Si los resultados de su evaluación de la salud mental determinan que usted tiene un problema leve o moderado o que tiene una condición que afecta su funcionamiento mental, emocional o conductual, L.A. Care puede proporcionarle servicios de salud mental. L.A. Care cubre los siguientes servicios de salud mental:



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- Evaluación y tratamiento individual y grupal de la salud mental (psicoterapia)
 - Terapia de familia
 - Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar un problema de salud mental
 - Desarrollo de las capacidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
 - Servicios ambulatorios para controlar una terapia con medicamentos
 - Laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos ambulatorios
 - Consultas psiquiátricas
- Para obtener más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por L.A. Care, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711).
 - Si los resultados de su evaluación de la salud mental determinan que usted podría tener un nivel de gravedad más alto y necesita servicios de salud mental especializados (*Specialty Mental Health Services, SMHS*), su PCP o su proveedor de servicios de salud mental le referirá al plan de salud mental del condado para que reciba una evaluación. Para obtener más información, lea la sección “Servicios que no puede obtener a través de L.A. Care o Medi-Cal” en la página 56.

Servicios de emergencia

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

L.A. Care cubre todos los servicios que sean necesarios para tratar una emergencia médica que se produzca en los Estados Unidos o que requiera que usted permanezca en un hospital en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o lesiones graves. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona legamente prudente podría prever que provocará lo siguiente:

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

Es posible que un farmacéutico o la sala de emergencias de un hospital le proporcionen un suministro de emergencia para 72 horas de un medicamento recetado si consideran que usted lo necesita.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

• **Servicios de transporte de emergencia**

L.A. Care cubre los servicios de ambulancia para ayudarle a ir al lugar de atención médica más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es tan grave que otros medios para ir a un lugar de atención médica podrían poner en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de los Estados Unidos, a excepción de los servicios de emergencia que requieran que usted permanezca en un hospital en Canadá o México.

Cuidados 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 no pueden recibir servicios de cuidados terminales y cuidados paliativos al mismo tiempo.

Los cuidados terminales son un beneficio para los miembros que tienen una enfermedad terminal. Los cuidados terminales requieren que el miembro tenga una expectativa de vida de 6 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 de terapia física, ocupacional o del habla
- Servicios sociales médicos
- Servicios de auxiliares de atención médica en el hogar y de ama de casa
- Suministros y dispositivos médicos
- Servicios farmacológicos y biológicos
- Servicios de asesoría psicológica
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro con una enfermedad terminal en el hogar
- Atención de relevo para pacientes hospitalizados durante un máximo de cinco días consecutivos en cualquier momento en un hospital, un hospital de enfermería o un centro de cuidados terminales
- Atención médica para pacientes hospitalizados a corto plazo para controlar el dolor o los síntomas en un hospital, un hospital de enfermería o un centro de cuidados terminales

Los cuidados paliativos son un tipo de atención centrada en el paciente y la familia, que mejora la calidad de vida anticipando, previniendo y tratando el sufrimiento. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una expectativa de vida de 6 meses o menos. Los cuidados paliativos pueden proporcionarse al mismo tiempo que la atención médica curativa.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Hospitalización

- **Servicios de anestesiólogos**

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

- **Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados**

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

- **Servicios quirúrgicos**

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

Maternidad y atención médica del recién nacido

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

- Educación y ayuda para la lactancia
- Atención médica durante y después del parto
- Sacaleches y suministros para la lactancia
- Atención médica prenatal
- Servicios de centros de maternidad
- Enfermera partera certificada (*Certified Nurse Midwife, CNM*)
- Partera con licencia (*Licensed Midwife, LM*)
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoría

Medicamentos recetados

Medicamentos cubiertos

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

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

Para averiguar si un medicamento está incluido en el formulario o para recibir una copia del formulario, llame al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). También puede encontrar el formulario en **lacare.org**.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

A veces, L.A. Care debe aprobar un medicamento antes de que un proveedor pueda recetarlo. L.A. Care revisará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de un plazo de 24 horas.

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

Farmacias

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

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

Programa de Extensión Provisional de la Atención Médica Posparto

El Programa de Extensión Provisional de la Atención Médica Posparto (*Provisional Postpartum Care Extension*, PPCE) brinda cobertura extendida para las miembros de Medi-Cal que tengan una condición de salud mental maternal durante el embarazo o el período posterior al embarazo.

L.A. Care cubre la atención de la salud mental maternal para las mujeres durante el embarazo y durante un período de hasta dos meses después del final del embarazo. El Programa PPCE extiende esa cobertura durante un período de hasta 12 meses después del diagnóstico o a partir del final del embarazo, lo que sea posterior.

Para poder participar en el Programa PPCE, su médico debe confirmar su diagnóstico de una condición de salud mental maternal dentro de los 150 días después del final del embarazo. Pregúntele a su médico acerca de estos servicios si cree que los necesita. Si su médico considera que usted debería recibir los servicios del PPCE, completará los formularios y los enviará por usted.

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/TDD **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

El plan cubre lo siguiente:

- **Acupuntura**

L.A. Care cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico intenso y persistente a causa de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de las agujas) tienen un límite de dos servicios por mes, en combinación con servicios de audiología, quiropraxia, terapia ocupacional y terapia del habla, cuando son proporcionados por un médico, dentista, podiatra o acupunturista. Es posible que L.A. Care preapruebe (autorice previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- **Audiología (audición)**

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

- **Tratamientos para los trastornos de la conducta**

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

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

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

- **Estudios clínicos sobre el cáncer**

L.A. Care cubre los costos de atención médica de rutina para pacientes aceptados en estudios clínicos de Fase I, Fase II, Fase III o Fase IV si están relacionados con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras condiciones que pongan en peligro la vida, y si el estudio es realizado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (*Food and Drug Administration, FDA*) de los Estados Unidos, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (*Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS*). Los estudios deben tener la aprobación de los Institutos Nacionales de la Salud, la FDA, el Departamento de Defensa o la Administración de Veteranos.

- **Rehabilitación cardíaca**

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

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

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

- **Nutrición enteral y parenteral**

Estos métodos para brindar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica impide comer los alimentos normalmente. Los productos para nutrición enteral y parenteral están cubiertos cuando son médicamente necesarios.

- **Aparatos para la sordera**

L.A. Care cubre los aparatos para la sordera si usted se realiza una prueba para evaluar la pérdida de la audición y recibe una receta de su médico. También es posible que L.A. Care cubra el alquiler de aparatos para la sordera, los repuestos y las baterías para su primer aparato para la sordera.

- **Servicios de salud en el hogar**

L.A. Care cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar, cuando los recete su médico y se consideren médicamente necesarios.

- **Suministros, equipos y dispositivos médicos**

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

- **Terapia ocupacional**

L.A. Care cubre los servicios de terapia ocupacional, como la evaluación de terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropraxia y terapia del habla. Es posible que L.A. Care preapruebe (autorice previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

- **Aparatos ortopédicos/prótesis**

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

- **Suministros para ostomía y urológicos**

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- **Terapia física**

L.A. Care cubre los servicios de terapia física, como la evaluación de terapia física, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

- **Rehabilitación pulmonar**

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

- **Servicios reconstructivos**

L.A. Care cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anómalas del cuerpo con el fin de mejorar o crear un aspecto normal en la mayor medida posible. Las estructuras anómalas del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o reconstrucción mamaria después de una mastectomía. Es posible que se apliquen algunas limitaciones y excepciones.

- **Servicios de hospitales de enfermería**

L.A. Care cubre los servicios de hospitales de enfermería médicamente necesarios durante un máximo de 90 días a partir de la fecha de la admisión para cada admisión. Estos servicios incluyen habitación y comida en un establecimiento con licencia con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

- **Terapia del habla**

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

- **Servicios de transgénero**

L.A. Care cubre los servicios de transgénero (servicios de afirmación del género) como un beneficio cuando sean médicamente necesarios o cuando los servicios cumplan con los criterios para una cirugía reconstructiva. Estos servicios incluyen, por ejemplo, terapia hormonal médicamente necesaria, exámenes preventivos, evaluaciones de la salud conductual, cirugía de reasignación de sexo y referencias a recursos comunitarios culturalmente receptivos.

Servicios de laboratorio y radiología

L.A. Care cubre los servicios de laboratorio y radiografías para pacientes hospitalizados y ambulatorios cuando sean médicamente necesarios. Diversos procedimientos de diagnóstico por imágenes avanzados, 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

El plan cubre lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por el Comité de Asesoría sobre Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría
- 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

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

Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o una clínica que no estén conectados con L.A. Care sin necesidad de obtener la preaprobación (autorización previa) de L.A. Care. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

Programa de Prevención de la Diabetes

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

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

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

Servicios para trastornos de consumo de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Pruebas de detección de consumo indebido de alcohol y drogas ilícitas



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Servicios pediátricos

El plan cubre lo siguiente:

- Servicios de evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (*Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT*) recomendados por las pautas pediátricas de Bright Futures para ayudar a que usted o su hijo se mantengan saludables. Estos servicios se brindan sin ningún costo para usted.
- Si usted o un hijo tienen menos de 21 años, L.A. Care cubre las visitas preventivas para niños. Las visitas preventivas para niños consisten en un conjunto completo de servicios preventivos, de detección, de diagnóstico y de tratamiento.
- L.A. Care coordinará las citas y brindará transporte para ayudar a los niños a recibir la atención médica que necesiten.
- La atención médica preventiva puede consistir en chequeos médicos regulares y pruebas de detección para ayudar a su médico a detectar los problemas temprano. Los chequeos regulares ayudan a su médico o el médico de su hijo a detectar cualquier problema de salud médico, dental, visual, auditivo o mental, y cualquier trastorno de consumo de sustancias. L.A. Care cubre los servicios de detección (lo que incluye una evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que sean necesarios, incluso si no es durante un chequeo regular suyo o de su hijo. Además, la atención médica preventiva puede consistir en vacunas que usted o su hijo necesiten. L.A. Care debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias al momento de cualquier visita de atención médica. Las pruebas de detección y los servicios de atención médica preventivos están disponibles sin ningún costo y sin preaprobación (autorización previa).
- Cuando se encuentre un problema de salud físico o mental durante un chequeo o una prueba de detección, puede haber atención médica que pueda solucionar o aliviar el problema. Si la atención médica es médicamente necesaria y L.A. Care es responsable de pagar por la atención médica, L.A. Care cubrirá la atención médica sin ningún costo para usted. Estos servicios incluyen lo siguiente:
 - Atención de médicos, enfermeras practicantes y hospitales
 - Vacunas para mantenerle sano
 - Terapia física, terapia del habla/lenguaje y terapia ocupacional
 - Servicios de salud en el hogar, que podrían incluir equipos, suministros y dispositivos médicos
 - Tratamiento para la vista y la audición, que podría incluir anteojos y aparatos para la sordera
 - Tratamiento para los trastornos de la conducta para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
 - Administración de casos y educación de la salud
 - Cirugía reconstructiva, que es la 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/TDD **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

- Coordinación de la atención médica para ayudar a que usted o su hijo reciban la atención médica adecuada si L.A. Care no es responsable de pagar por esa atención médica. Estos servicios incluyen lo siguiente:
 - Tratamiento y servicios de rehabilitación para la salud mental y trastornos de consumo de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, que podría incluir ortodoncia

Servicios para el cuidado de la vista

El plan cubre lo siguiente:

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

Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

Usted puede usar el servicio de transporte médico que no es de emergencia (NEMT) para ir a sus citas cuando sea un servicio cubierto por Medi-Cal. Si no puede ir a su cita médica, dental, de salud mental, para trastornos de consumo de sustancias y de farmacia en automóvil, autobús, tren o taxi, puede pedir el NEMT a su médico. Su médico decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades.

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

El NEMT debe usarse cuando:

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

Para solicitar servicios de NEMT indicados por su médico, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) al menos 2 días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación para miembro cuando llame.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Límites del NEMT

No hay límites para recibir NEMT hacia o desde citas médicas, dentales, de salud mental y para trastornos de consumo de sustancias cubiertas por Medi-Cal cuando un proveedor lo haya indicado. Algunos servicios de farmacia están cubiertos por el beneficio de NEMT, como los viajes a la farmacia para retirar medicamentos. Para obtener más información o para solicitar los servicios de NEMT relacionados con beneficios de farmacia, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, L.A. Care le proporcionará o le ayudará a coordinar su transporte.

¿Qué beneficios no están incluidos?

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

Costo para el miembro

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

Transporte no médico (NMT)

Puede usar el servicio de transporte no médico (*Non-Medical Transportation*, NMT) cuando:

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

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

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

Para solicitar servicios de NMT que hayan sido autorizados, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) al menos 2 días hábiles (lunes a viernes) antes de su cita o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación para miembro cuando llame.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden comunicarse con su IHC local para solicitar los servicios de NMT.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

Límites del NMT

No hay límites para recibir NMT hacia o desde citas médicas, dentales, de salud mental y para trastornos de consumo de sustancias cuando L.A. Care lo haya autorizado. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, su plan de salud le proporcionará o le ayudará a coordinar su transporte. Los miembros no pueden conducir ellos mismos ni ser reembolsados directamente.

¿Qué beneficios no están incluidos?

El NMT no está cubierto si:

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

Costo para el miembro

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

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS)

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

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

Coordinación de la atención médica

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

Beneficios de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)

La Iniciativa de Atención Médica Coordinada (*Coordinated Care Initiative*, CCI) de California trabaja para mejorar la coordinación de la atención médica para las personas con doble elegibilidad (personas que reúnen los requisitos para Medi-Cal y Medicare). La CCI tiene dos partes principales:



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Cal MediConnect

El programa Cal MediConnect tiene por objeto mejorar la coordinación de la atención médica para los beneficiarios con doble elegibilidad para Medicare y Medi-Cal. Les permite inscribirse en un solo plan para administrar todos sus beneficios, en lugar de tener planes de Medi-Cal y Medicare por separado. También tiene por objeto brindar una atención médica de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse saludables y en sus hogares la mayor cantidad de tiempo posible.

Si está inscrito en el programa Cal MediConnect de L.A. Care, el plan cubre lo siguiente:

- Una red de proveedores que trabajan juntos para usted
- Un coordinador de atención médica personal que se asegurará de que usted reciba la atención médica y el apoyo que necesite
- Una revisión personalizada de sus necesidades médicas y su plan de cuidados

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo administrados (MLTSS)

Las personas con doble elegibilidad para Medicare y Medi-Cal deben inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, como los LTSS y los beneficios integrados de Medicare.

Programa Health Homes

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

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

Quizás reúna los requisitos para participar en el HHP si:

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

4 | Beneficios y servicios

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

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

Servicios cubiertos del HHP

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

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

Costo para el miembro

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

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

A veces, L.A. Care no cubre los servicios, pero usted igual puede recibirlos a través de Medi-Cal FFS u otros programas de Medi-Cal. Esta sección detalla estos servicios. Para obtener más información, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711).

Servicios de salud mental especializados

Algunos servicios de salud mental son proporcionados por planes de salud mental del condado, en lugar de L.A. Care. Entre ellos se incluyen los servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplan con las reglas de necesidad médica. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios ambulatorios, residenciales y para pacientes hospitalizados:



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- Servicios ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de un plan, terapia, rehabilitación y servicios adicionales)
 - Servicios de apoyo para tomar medicamentos
 - Servicios de tratamiento intensivo de día
 - Servicios de rehabilitación de día
 - Servicios de intervención en caso de crisis
 - Servicios de estabilización en caso de crisis
 - Servicios de administración de casos objetivo
 - Servicios terapéuticos para trastornos de la conducta (cubiertos para miembros menores de 21 años)
 - Coordinación intensiva de la atención médica (*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 terapéutico de crianza temporal (*Therapeutic Foster Care, TFC*) (cubierto para miembros menores de 21 años)
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis
- Servicios para pacientes hospitalizados:
 - Servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados con condiciones agudas
 - Servicios profesionales psiquiátricos para pacientes hospitalizados
 - Servicios en centros de salud psiquiátrica

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que proporciona el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para buscar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Servicios para trastornos de consumo de sustancias

El condado brinda servicios para trastornos de consumo de sustancias a los miembros de Medi-Cal que cumplan con las reglas de necesidad médica. 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 buscar en línea los números de teléfono de todos los condados, visite www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

4 | Beneficios y servicios

L.A. Care cubre pruebas de detección e intervenciones breves para el abuso de sustancias realizadas por proveedores de atención primaria. Para servicios más intensivos para trastornos de consumo de sustancias, incluidos los servicios residenciales, su PCP o su especialista en salud mental puede referirle al Programa para la Prevención y el Control del Abuso de Sustancias (*Substance Abuse Prevention and Control, SAPC*) del condado de Los Ángeles. No necesita una referencia para solicitar servicios del condado de Los Ángeles. Puede llamar al SAPC al **1-844-804-7500**.

Servicios dentales

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

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

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/TDD **1-800-735-2922** o **711**). También puede visitar el sitio web del Programa dental de Medi-Cal en **www.denti-cal.ca.gov**.

Servicios para los Niños de California (CCS)

El programa de Servicios para los Niños de California (*California Children's Services, 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 su elegibilidad.

El personal del programa CCS decidirá si su hijo reúne los requisitos para recibir los servicios del CCS. Si su hijo reúne los requisitos para recibir este tipo de atención médica, los proveedores del CCS le brindarán tratamiento para la condición que cumple con los requisitos del CCS. L.A. Care seguirá cubriendo los tipos de servicios que no estén relacionados con la condición tratada por el CCS, como exámenes físicos, vacunas y chequeos preventivos para niños.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

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

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

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

Para obtener más información acerca del CCS, puede visitar la página web del CCS en www.dhcs.ca.gov/services/ccs o llamar a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD 711).



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Atención médica institucional a largo plazo

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

Medi-Cal de pago por servicio (FFS) cubre su estadía si dura más de un mes después de su ingreso a un establecimiento.

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

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

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

- Servicios experimentales
- Preservación de la fertilidad
- Fertilización *in vitro* (*In Vitro Fertilization, IVF*)
- Modificaciones permanentes en el hogar
- Modificaciones en el vehículo
- Cirugía estética

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

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/TDD **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5. Derechos y responsabilidades

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

Sus derechos

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

- Derecho a ser tratado con respeto, teniendo en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Derecho a que le proporcionen información acerca del plan y los servicios, incluidos los servicios cubiertos, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Derecho a poder 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 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 recibir una atención médica coordinada.
- Derecho a solicitar una apelación de las decisiones de denegar, postergar o limitar servicios o beneficios.
- Derecho a recibir gratis servicios de interpretación oral en su idioma.
- Derecho a recibir 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 la membresía en L.A. Care y cambiar a otro plan de salud del condado si así lo solicita.
- Derecho a acceder a servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

- Derecho a recibir materiales informativos escritos para los miembros en formatos alternativos (como braille, letra grande y audio) cuando así lo solicite y en un tiempo apropiado para el formato solicitado y conforme a la Sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- Derecho a no ser sometido a ninguna forma de restricción ni reclusión como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Derecho a 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 Reglamentaciones Federales.
- Libertad de ejercer estos derechos sin que esto afecte adversamente el modo en que le tratarán L.A. Care, sus proveedores o el estado.
- Derecho a tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, centros de salud calificados federalmente, clínicas de salud 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 gratis los materiales del plan por escrito en su idioma o formato alternativo.

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 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**.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Notificación de Prácticas de Privacidad

Tenemos a su disposición, y se lo proporcionaremos si así lo solicita, un documento que describe las políticas y los procedimientos de L.A. Care Health Plan para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos.

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. **Le pedimos que la lea atentamente.**

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

I. Su PHI es personal y privada.

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

con contraseña las computadoras y los dispositivos electrónicos, y otorgar acceso únicamente a la información que un miembro del personal necesite para hacer su trabajo. Conforme la ley lo exija, cuando nuestros socios comerciales trabajen con nosotros, también deberán proteger la privacidad de cualquier PHI que compartamos con ellos y no podrán proporcionar la PHI a terceros, excepto según lo permitido por la ley y por esta notificación. Según lo exija la ley, le haremos saber si se ha producido una violación de su PHI no segura. Seguiremos esta notificación y no usaremos ni divulgaremos su información excepto según se indica en esta notificación, o en cumplimiento de las leyes estatales y federales, o de acuerdo con lo que usted haya autorizado.

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

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

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

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

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

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.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- **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.

Algunos ejemplos de maneras en las que utilizamos la PHI:

- Para proporcionarle información a un médico u hospital a fin de confirmar sus beneficios, copago o deducible.
- Para aprobar la atención médica con anticipación.
- Para procesar y pagar reclamos por tratamientos y servicios de atención médica recibidos por usted.
- Para proporcionarle la PHI a su médico u hospital para que puedan brindarle tratamiento.
- Para revisar la calidad de la atención médica y los servicios que usted recibe.
- Para ayudarlo y proporcionarle servicios e información para educarlo y ayudarlo a mejorar su salud, por ejemplo, respecto de condiciones como la diabetes.
- Para informarlo acerca de servicios y programas adicionales que podrían interesarle o ayudarlo, 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.

V. 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. Podemos 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.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

- Para responder ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea verificar que estemos cumpliendo con la ley de privacidad federal.
- Para ayudar cuando sea necesario retirar un producto del mercado.
- Para informar reacciones adversas a los medicamentos.
- Para informar en caso de sospecha de abuso, abandono o violencia doméstica, según lo exigido o permitido por la ley.
- Para la investigación de la atención médica.
- Para responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos, y trabajar con un forense o el director de una funeraria.
- En relación con quejas, investigaciones, juicios y acciones legales.
- Para prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o seguridad de cualquier persona.

VI. Comunicación con usted

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

- **Llamadas telefónicas.** Si usted nos ha proporcionado su número de teléfono (incluso si un tutor o una persona designada ha proporcionado su número de teléfono), lo cual incluye su número de teléfono celular, entonces nosotros, como así también nuestras afiliadas y subcontratistas en nuestro nombre, podremos llamarle, incluso mediante un sistema de discado telefónico automático o una voz artificial conforme a las leyes aplicables. Es posible que su compañía de telefonía celular le cobre por recibir llamadas; comuníquese con ellos para averiguar esta información. Si no desea que le contacten de esta forma, infórmese 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. Es posible que su compañía de telefonía celular le cobre por recibir mensajes de texto; comuníquese con ellos para averiguar esta información. Si en algún momento no desea recibir mensajes de texto, siga la información para cancelar la suscripción (Unsubscribe) que aparecerá en el mensaje, o responda "PARAR" (STOP) para dejar de recibir mensajes.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

VII. 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.

VIII. 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 comuniquen 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/TDD **711**).

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

5 | Derechos y responsabilidades

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

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

IX. Quejas

Si cree que no hemos protegido su PHI, tiene derecho a presentarnos una queja por correo o por teléfono:

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

También puede comunicarse con:

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

Los miembros de Medi-Cal también pueden comunicarse con:

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

X. Ejercer 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.

XI. Fecha de entrada en vigor

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

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

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

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

o

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Notificación sobre las leyes

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

Notificación acerca de Medi-Cal como pagador de último recurso

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

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos por Medi-Cal de los cuales Medi-Cal no sea el primer pagador. Si se lesiona y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS dentro de los 30 días de la presentación de una acción legal o un reclamo. Envíe su notificación en línea:

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

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

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y reglamentaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención médica brindados a los 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 también pueden tener otra cobertura médica (*Other Health Coverage, OHC*) proporcionada a ellos sin ningún costo. Por ley, los miembros deben agotar todos los servicios proporcionados por la OHC antes de usar los servicios brindados a través del plan de atención médica administrada (*Managed Care Plan, MCP*). Si no solicita o conserva la OHC gratuita o pagada por el estado, su elegibilidad o sus beneficios de Medi-Cal se denegarán o interrumpirán. Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen si tienen un seguro médico privado. Para informar o cambiar un seguro médico privado, ingrese en <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. O hágalo a través de su plan de salud. O bien, llame al **1-800-541-5555** (TTY/TDD **1-800-430-7077** o **711**). Fuera de California, llame al **1-916-636-1980**. Si no informa los cambios en su OHC oportunamente y, debido a esto, recibe beneficios de Medi-Cal para los que no es elegible, quizás tenga que reembolsar al DHCS.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

Notificación acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario

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

Para obtener más información acerca de la recuperación de gastos del caudal hereditario, ingrese en <http://dhcs.ca.gov/er>. O llame al **1-916-650-0490** u obtenga asesoramiento legal.

Notificación de acción

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en lacare.org.

6. Cómo informar y resolver problemas

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

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

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 le discriminaremos ni tomaremos ninguna represalia en su contra por quejarse. Al informarnos su problema, nos ayudará a mejorar la atención médica para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse primero con L.A. Care para informarnos su problema. Llámenos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Infórmenos sobre su problema.

Si su queja o apelación no se resuelve, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (*Department of Managed Health Care, DMHC*) de California y pedirles que revisen su queja o que realicen una Revisión Médica Independiente. Puede llamar al DMHC al **1-888-466-2219** (TTY/TDD **1-877-688-9891** o **711**) o visitar el sitio web del DMHC para obtener más información: **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 ayudarle. Podrá ayudarle si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiar de plan o cancelar su membresía. También podrá ayudarle si se mudó o si tiene dificultades para transferir su cobertura de Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor al **1-888-452-8609**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Quejas

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

- **Por teléfono:** Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **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/TDD **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 motivo de su queja. Infórmenos qué sucedió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a:

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

- **Por fax al 213-438-5748**
 El consultorio de su médico tendrá disponibles formularios para presentar una queja.
- **En línea:** Visite el sitio web de L.A. Care. Ingrese en **lacare.org**.

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

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

Si desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que toma resolver su queja podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para desenvolverse, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**) y tomaremos una decisión dentro un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su queja.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Apelaciones

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

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días consecutivos posteriores a la fecha en que reciba la NOA de L.A. Care. Si actualmente está recibiendo un tratamiento y desea seguir recibéndolo, debe solicitar una apelación a L.A. Care dentro de los 10 días consecutivos posteriores a la fecha en que se le haya entregado la NOA, o antes de la fecha en que L.A. Care diga que se pondrá fin a los servicios. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, el tratamiento continuará si usted así lo solicita. Quizás le exijamos que pague el costo de los servicios si la decisión final deniega o cambia un servicio.

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

- **Por teléfono:** Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**), las 24 horas del día, 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/TDD **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
Appeal and Grievance Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

- **Por fax: 213-438-5748**
El consultorio de su médico tendrá formularios de apelación disponibles.
- **En línea:** Visite el sitio web de L.A. Care. Ingrese en **lacare.org**.

Si necesita ayuda para presentar su apelación, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios idiomáticos gratuitos. Llame a **Servicios para los Miembros** de L.A. Care al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**).

En un plazo de 5 días a partir de la recepción de su apelación, enviaremos una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le informaremos la decisión con respecto a su apelación. Si L.A. Care no le informa la decisión con respecto a la apelación dentro de un plazo de 30 días, usted puede solicitar una Audiencia del Estado y una Revisión Médica Independiente (*Independent Medical Review*, IMR). Pero si pide una Audiencia del Estado primero, y la audiencia ya se ha realizado, no podrá solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia del Estado tiene la última palabra.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que toma resolver su apelación podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para desenvolverse, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame a **Servicios para los Miembros de L.A. Care** al **1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**). Tomaremos una decisión con respecto a la aceleración de su apelación dentro un plazo de 72 horas a partir de la recepción de su apelación.

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

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

- Solicitarle una **Audiencia del Estado** al Departamento de Servicios Sociales de California (*California Department of Social Services, CDSS*), y un juez revisará su caso.
- Enviar un formulario de Revisión Médica Independiente/queja al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para que se revise la decisión de L.A. Care o pedir una **Revisión Médica Independiente (IMR)** del DMHC. Durante la IMR del DMHC, un médico externo que no forme parte de L.A. Care revisará su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es **1-888-466-2219** y la línea TDD es **1-877-688-9891**. Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente/queja y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: **www.dmhc.ca.gov**.

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

Tiene derecho a solicitar una Audiencia del Estado y una IMR. Pero si pide una Audiencia del Estado primero, y la audiencia ya se ha realizado, no podrá solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia del Estado tiene la última palabra.

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

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

Quizás pueda solicitar una IMR de inmediato sin presentar una apelación primero. Esto será posible cuando haya un problema de salud urgente.

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. L.A. Care debe cumplir con las decisiones tomadas en las revisiones y las IMR del DMHC.

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

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/TDD **711**) y usar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. Utilizar este proceso de quejas no le impedirá ejercer ningún derecho o recurso legal que pueda llegar a corresponderle. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió de manera satisfactoria o una queja que ha quedado sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al Departamento para solicitar asistencia. Además, es posible que sea elegible para solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR). De ser así, con el proceso de la IMR se llevará a cabo una revisión imparcial de las decisiones médicas que haya tomado un plan de salud con respecto a la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o están en investigación, y los conflictos relacionados con pagos de servicios médicos de urgencia o emergencia. El Departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con dificultades de audición o del habla. El sitio web en Internet del Departamento, **<http://www.dmhc.ca.gov>**, tiene formularios para presentar una queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Audiencias del Estado

Una Audiencia del Estado es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez ayudará a resolver su problema o le dirá que L.A. Care tomó la decisión correcta. Usted tiene derecho a solicitar una Audiencia del Estado si ya presentó una apelación ante L.A. Care y sigue estando disconforme con la decisión o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia del Estado dentro de un plazo de 120 días a partir de la fecha que figure en la notificación de L.A. Care donde le informen la decisión con respecto a la apelación. Su PCP puede solicitar una Audiencia del Estado por usted con su permiso por escrito.

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

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta al Público del CDSS al **1-800-952-5253** (TTY/TDD **1-800-952-8349** o **711**).
- **Por correo:** Complete el formulario proporcionado con su notificación de resolución de la apelación. Envíelo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

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

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

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva tener una Audiencia del Estado podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para desenvolverse, usted o su PCP pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una Audiencia del Estado acelerada (rápida). El CDSS deberá tomar una decisión, a más tardar, 3 días hábiles después de que reciba el expediente completo de su caso de L.A. Care.

Fraude, derroche y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe la cobertura de Medi-Cal ha cometido fraude, derroche o abuso, tiene derecho a denunciarlo llamando al número gratuito confidencial **1-800-822-6222** o enviando una queja en línea en **www.dhcs.ca.gov/**.

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

6 | Cómo informar y resolver quejas

- Falsificar los expedientes médicos.
- Recetar más medicamentos de lo que es médicamente necesario.
- Brindar servicios de atención médica más allá de lo médicamente necesario.
- Facturar por servicios que no se proporcionaron.
- Facturar por servicios profesionales cuando el profesional no proporcionó el servicio.
- Ofrecerles a los miembros artículos y servicios gratis o con descuento para intentar influir en su decisión a la hora de elegir un proveedor.
- Cambiar el médico 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:

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

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

Envíe su denuncia a:

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

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

Todas las denuncias pueden realizarse anónimamente.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7. Números importantes y términos que debe conocer

Números telefónicos importantes

- **Servicios para los Miembros** de L.A. Care
L.A. Care **Member Services 1-888-839-9909** (TTY/TDD **711**)
- **Línea de Enfermería** de L.A. Care atendida las 24 horas
L.A. Care's 24-Hour **Nurse Advice Line 1-800-249-3619** (TTY/TDD **711**)
- Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care
L.A. Care Compliance Helpline **1-800-400-4889**
- Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care
L.A. Care Community Resource Centers – **1-877-287-6290**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Este de L.A. Care
Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – East L.A. **1-213-438-5570**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Boyle Heights
L.A. Care Family Resource Center – Boyle Heights **1-213-294-2840**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Inglewood
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – Inglewood **1-310-330-3130**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Lynwood
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – 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
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center – Metro L.A. **1-877-287-6290**
- Centro de Recursos Familiares de L.A. Care – Pacoima
L.A. Care Family Resource Center – Pacoima **1-213-438-5497**



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Palmdale
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center –
Palmdale **1-213-438-5580**
- Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan – Pomona
L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan Community Resource Center –
Pomona **1-909-620-1661**
- Servicios para discapacidades
 - Servicio de Retransmisión de California
California Relay Service (CRS) – (TTY/TDD **711**)
– **1-888-877-5379**
– **1-800-735-2922**
 - Información sobre la Ley de Americanos con Discapacidades
Americans with Disabilities Act (ADA) Information **1-800-514-0301** (TTY/TDD **1-800-514-0383**)
- Servicios para niños
 - Servicios para los Niños de California
California Children’s Services (CCS) **1-800-288-4584**
 - Programa de Salud y Prevención de la Discapacidad Infantil
Child Health and Disability Prevention (CHDP) **1-800-993-2437** (**1-800-993-CHDP**)
- Servicios del estado de California
 - Departamento de Servicios de Salud del estado de California
California State Department of Health Services (DHCS) **1-916-445-4171**
 - Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de la División de Atención Médica Administrada
de Medi-Cal
Medi-Cal Managed Care Office of the Ombudsman **1-888-452-8609**
 - Programa dental de Medi-Cal (Denti-Cal)
Medi-Cal Dental Program (Denti-Cal) **1-800-322-6384** (TTY/TDD **1-800-735-2922**)
 - Departamento de Servicios Sociales de California
California Department of Social Services (CDSS) **1-800-952-5253**
 - Departamento de Atención Médica Administrada
Department of Managed Health Care (DMHC) **1-888-466-2219** (**1-888-HMO-2219**)
(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**
 - Cantonés **1-800-430-6006**



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- 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.
U.S. Office for Civil Rights **1-866-627-7748**
 - Programa de Ingreso Social Suplementario de la Administración del Seguro Social
Social Security Administration Supplemental Social Income (SSI) **1-800-772-1213**
 - Condado de Los Ángeles – Departamento de Servicios Sociales Públicos:
Centro de Servicio al Cliente
Los Angeles County - Department of Public Social Services (DPSS):
Customer Service Center **1-866-613-3777** (TTY/TDD **1-800-660-4026**)
 - Departamento de Servicios de Salud del condado de Los Ángeles
Los Angeles County Department of Health Services **1-213-240-8101**
 - Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles
Los Angeles County Department of Mental Health **1-800-854-7771**
 - Programa de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños
Women, Infant and Children Program (WIC) **1-888-942-9675**



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Términos que debe conocer

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

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

Cancelar la membresía: Dejar de usar este plan de salud porque usted ya no reúne los requisitos o porque desea cambiar por un plan de salud nuevo. Debe firmar un formulario que diga que no desea usar más este plan de salud, o debe llamar a Opciones de Atención Médica (*Health Care Options*, HCO) y cancelar su membresía por teléfono.

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

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

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

Clínica de salud para indígenas (Indian Health Clinic, IHC): Una clínica de salud operada por el Servicio de Salud para Indígenas (*Indian Health Service*, IHS) o por una Tribu Indígena, una Organización Tribal o una Organización Indígena Urbana.

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

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

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

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

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

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

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

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

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

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

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

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 del estado que supervisa el programa Medi-Cal.

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

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

Indígena estadounidense: Una persona definida en las secciones 1603(c), 1603(f) y 1679(b) del título 25 del Código de los Estados Unidos o que se ha determinado que es elegible como indígena, conforme a la sección 136.12 del título 42 del Código de Reglamentaciones Federales o el título V de la Ley de Mejora de la Atención Médica para Indígenas, para recibir los servicios de atención médica a través de proveedores de atención médica indígenas (el Servicio de Salud para Indígenas, una Tribu Indígena, una Organización Tribal o una Organización Indígena Urbana–I/T/U) o a través de una referencia en virtud de Servicios de Salud Contratados.

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

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

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

Medicare: Es el programa de seguro 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 ESRD, por sus siglas en inglés).

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 inscribirle en el plan de salud o cancelar su membresía.

Otra cobertura médica (*Other Health Coverage, OHC*): Otra cobertura médica (OHC) se refiere a un seguro médico privado y otros pagadores de servicios que no sean Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, de farmacia o planes suplementarios (Parte C y D) de Medicare.

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

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

Plan: Consulte el término “Plan de atención médica administrada”.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

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

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

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

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

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

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

- Usted tenga una emergencia
- Usted necesite atención obstétrica/ginecológica
- Usted necesite servicios confidenciales
- Usted necesite servicios de planificación familiar/anticoncepción

Su PCP puede ser:

- Un médico general
- Un médico internista
- Un pediatra
- Un médico de familia
- Un obstetra/ginecólogo
- Una clínica de salud para indígenas (*Indian Health Clinic, IHC*)
- Un Centro de Salud Calificado Federalmente (*Federally Qualified Health Center, FQHC*)
- Una clínica de salud rural (*Rural Health Clinic, RHC*)
- Un enfermero practicante
- Un asistente médico
- Una clínica



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

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

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

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

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

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

Los tipos de proveedores de atención médica incluyen, a modo de ejemplo:

- Un audiólogo es un proveedor que evalúa la audición.
- Una enfermera partera certificada es una enfermera que brinda atención durante el embarazo y el parto.
- Un médico de familia es un médico que trata problemas médicos comunes de personas de todas las edades.
- Un médico general es un médico que trata problemas médicos comunes.
- Un médico internista es un médico que trata problemas médicos comunes en adultos.
- Una enfermera vocacional con licencia es una enfermera con licencia que trabaja con el médico.
- Un consejero es una persona que ayuda con problemas familiares.
- Un asistente médico o asistente médico certificado es una persona que no tiene licencia y que ayuda a los médicos a brindar atención médica.
- Profesionales de nivel medio es un término que se usa para designar a los proveedores de atención médica, como enfermeras parteras, asistentes médicos o enfermeras con práctica médica.
- Una enfermera anestésista es una enfermera que administra anestesia.
- Una enfermera con práctica médica o un asistente médico es una persona que trabaja en una clínica o en el consultorio de un médico y que brinda diagnóstico, tratamiento o atención médica, dentro de ciertos límites.
- Un obstetra/ginecólogo es un médico que brinda atención médica para la salud femenina, como por ejemplo, durante el embarazo y el parto.
- Un terapeuta ocupacional es un proveedor que ayuda a recuperar las capacidades de la vida cotidiana y retomar las actividades después de una enfermedad o lesión.
- Un pediatra es un médico que atiende a los niños desde el nacimiento hasta la adolescencia.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

- Un fisioterapeuta es un proveedor que ayuda a fortalecer el cuerpo después de una enfermedad o lesión.
- Un podiatra es un médico que cuida los pies.
- Un psicólogo es una persona que brinda tratamiento para problemas de salud mental, pero no receta medicamentos.
- Una enfermera titulada es una enfermera con más capacitación que una enfermera vocacional con licencia y que tiene licencia para realizar determinadas tareas con un médico.
- Un terapeuta respiratorio es un proveedor que ayuda con la respiración.
- Un patólogo del habla es un proveedor que ayuda con el habla.

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

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

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

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

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

Queja: Expresión de disconformidad verbal o escrita de un miembro con respecto a L.A. Care, un proveedor o los servicios proporcionados. Una queja es un ejemplo de una reclamación formal.

Quiropráctico: Un proveedor que brinda tratamiento para la columna vertebral mediante la manipulación manual.

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

Referencia: Cuando su PCP dice que usted puede recibir atención médica de otro proveedor. Algunos servicios de atención médica cubiertos requieren una referencia y preaprobación (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.



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

7 | Números importantes y términos que debe conocer

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

Servicios confidenciales: Servicios para la planificación familiar, para infecciones de transmisión sexual (*Sexually Transmitted Infection, STI*), para el VIH/SIDA, para una agresión sexual o para un aborto.

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

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

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

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

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

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

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

Servicios excluidos: Servicios que no están cubiertos por el Programa Medi-Cal de California.

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

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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.

Servicios posestabilización: 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 posestabilización están cubiertos y se pagan.

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

Servicios y dispositivos de terapia de rehabilitación y habilitación: Servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a desarrollar o recuperar habilidades mentales y físicas.

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

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

Transporte médico que no es de emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT): Transporte cuando no pueda ir a una cita médica cubierta o a retirar sus medicamentos recetados en automóvil, autobús, tren o taxi. L.A. Care paga el tipo de NEMT de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite ser trasladado a su cita.

Transporte no médico: Transporte al trasladarse hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y al retirar sus suministros médicos y medicamentos recetados.



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



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

L.A. Care está aquí las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **lacare.org**.



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

