



2023

Manual para Miembros

Lo que necesita saber sobre sus beneficios.

Servicios para Miembros número gratuito: 1-877-814-1861

www.cencalhealth.org

Documento combinado de Comprobante de Cobertura (EOC, por sus siglas en inglés)
y Formulario de divulgación de CenCal Health.



CenCalHEALTH[®]
Local. Quality. Healthcare.

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Usted puede obtener este Manual para Miembros y otros materiales del plan en otros idiomas sin ningún costo. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para aprender más sobre los servicios de asistencia de lenguaje para la atención médica, como los servicios de intérprete y traducción.

Otros formatos

Usted puede obtener esta información sin ningún costo en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, en audio y en otros formatos electrónicos accesibles. Llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). La llamada es gratuita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Servicios de intérprete

CenCal Health proporciona servicios de interpretación oral y escrita de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo ninguno. No tiene que usar a un familiar o amigo como intérprete. No aconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios y ayuda de intérprete, lingüísticos y culturales gratuitos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda en su idioma o para obtener este manual en otro lenguaje, llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o 711). La llamada es gratuita.

(English)

ATTENTION: If you need help in your language call 1-877-814-1861 (TTY/TDD 1-833-556-2560 or 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call CenCal Health Members Services at 1-877-814-1861 (TTY/TDD 1-833-556-2560 or 711). These services are free of charge.

عربي (Arabic)

لصتا . ن اجم اب كل رفاوتت ةي وغلل ا ةدع اس مل ا تامدخ ن ا ف ، ةغلل ا ركذا ش دحتت تنك اذا : ةظوح لم
مكبل او مصل ا فتاه مقر) 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711).

Հայերեն (Armenian)

Ուժեղ և ընդհանուր լսողականության խնդրով ունեցողները կարող են օգտվել
1-877-814-1861 (TTY/TDD: 1-833-556-2560 or 711): Կան նաև օժանդակական գրքեր և
լուսատեքստային նյութեր, որոնք հասանելի են մեծ տպագրության և
բրaille տպագրության: Կան նաև մեծ տպագրության և բրaille տպագրության
1-877-814-1861 (TTY/TDD: 1-833-556-2560 or 711): Այդ ծառայությունները
ազատ են:

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-877-814-2560 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ (Eastern Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-877-814-1861 (1-833-556-2560 or CA Relay 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) पर कॉल करें।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Otros idiomas y formatos

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Lao)

ໄປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711).

(Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បរិស្ថានជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, បសវនករជំនួយខ្លួនភាសា បោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បរិស្ថាន។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711)។

فارسی Persian (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) تماس بگیرید.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-877-814-1861 (линия TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Estos servicios son gratuitos.

(Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: หากคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711).

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Ці послуги безкоштовні.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



¡Bienvenido a CenCal Health!

Gracias por unirse a CenCal Health. CenCal Health es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. CenCal Health trabaja con el Estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Manual para Miembros

Este Manual para Miembros le informa sobre su cobertura bajo CenCal Health. Por favor léalo con calma y por completo. Le ayudará a entender y utilizar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de CenCal Health. Si tiene necesidades especiales de salud, asegúrese de leer todas las secciones que le corresponde a usted.

Este Manual para Miembros también se llama Comprobante de Cobertura Combinada (EOC, por sus siglas en inglés) y Formulario de Divulgación. Es un resumen de las reglas y pólizas de CenCal Health y se basa en el contrato entre CenCal Health y el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud (DHCS, por sus siglas en inglés). Si desea más información, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711) para solicitar una copia del contrato entre CenCal Health y DHCS. También puede solicitar otra copia del Manual para Miembros gratuita o visitar la página web de CenCal Health en www.cencalhealth.org para ver el Manual para Miembros. También puede solicitar una copia gratuita de las pólizas y procedimientos clínicos y administrativos públicos de CenCal Health, o cómo accede a esta información en la página web de CenCal Health.

Contáctenos

CenCal Health está aquí para ayudarle. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). CenCal Health está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La llamada es gratuita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

¡Bienvenido a CenCal Health!

También puede visitarnos en la página web www.cencalhealth.org en cualquier momento.

Gracias,
CenCal Health
4050 Calle Real
Santa Bárbara, CA 93110

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Índice

| | |
|--|-----------|
| Otros idiomas y formatos | 1 |
| Otros idiomas..... | 1 |
| Otros formatos..... | 1 |
| Servicios de intérprete..... | 2 |
| ¡Bienvenido a CenCal Health! | 7 |
| Manual para Miembros..... | 7 |
| Contáctenos..... | 7 |
| índice | 9 |
| 1. Primeros pasos como miembro | 11 |
| Cómo obtener ayuda..... | 11 |
| Quien puede ser un miembro..... | 12 |
| Tarjetas de identificación (ID)..... | 12 |
| 2. Acerca de su plan de salud | 14 |
| Descripción general del plan de salud..... | 14 |
| Cómo funciona su plan de salud..... | 15 |
| Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California..... | 16 |
| Cuidado continuo..... | 17 |
| Costos..... | 19 |
| 3. Cómo obtener atención | 23 |
| Cómo recibir servicios de atención médica..... | 23 |
| Proveedor de cuidado primario (PCP)..... | 24 |
| Red de proveedores..... | 27 |
| Citas..... | 33 |
| Llegar a su cita..... | 34 |
| Cancelación y la reprogramación de citas..... | 34 |
| Pago..... | 34 |
| Pases..... | 36 |
| Aprobación previa (autorización previa)..... | 37 |
| Segundas opiniones..... | 39 |
| Atención de servicios sensitivos..... | 39 |
| Atención urgente..... | 42 |
| Atención de emergencia..... | 43 |
| Línea de consejos de enfermera..... | 45 |
| Directiva anticipada..... | 45 |
| Donación de órganos y tejidos..... | 46 |



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Índice

| | |
|---|------------|
| 4. Beneficios y servicios | 47 |
| Lo que cubre su plan de salud..... | 47 |
| Beneficios de Medi-Cal cubiertos por CenCal Health..... | 50 |
| Otros beneficios y programas cubiertos por CenCal Health..... | 74 |
| Otros programas y servicios de Medi-Cal..... | 81 |
| Servicios que no puede recibir por medio de CenCal Health o Medi-Cal..... | 85 |
| 5. Cuidado de salud para niños y jóvenes | 86 |
| Servicios pediátricos (niños menores de 21 años de edad)..... | 86 |
| Atención preventiva y chequeos de salud de niño sano..... | 87 |
| Prueba de envenenamiento de plomo en la sangre..... | 88 |
| Obteniendo ayuda para servicios de bienestar para niños y jóvenes..... | 88 |
| Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal..... | 89 |
| (pago-por-servicio) u otro programas | |
| 6. Reportando y resolución de problemas | 92 |
| Quejas o Agravio..... | 93 |
| Apelaciones..... | 94 |
| Qué puede hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación..... | 95 |
| Audencias estatales..... | 96 |
| Fraude, desperdicio y abuso..... | 97 |
| 7. Derechos y responsabilidades | 99 |
| Sus derechos..... | 99 |
| Sus responsabilidades..... | 100 |
| Aviso de no discriminación..... | 101 |
| Maneras de involucrarse como miembro..... | 103 |
| Aviso de prácticas de privacidad..... | 104 |
| Aviso sobre las leyes..... | 110 |
| Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura..... | 110 |
| de salud y recuperación de agravio | |
| Aviso sobre la recuperación estatal..... | 111 |
| Notificación de acción..... | 112 |
| 8. Números importantes y palabras que debe saber | 113 |
| Números de teléfonos importantes..... | 113 |
| Palabras que debe saber..... | 114 |

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



1. Primeros pasos como miembro

Cómo obtener ayuda

CenCal Health desea que esté satisfecho con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención, ¡CenCal Health desea escucharlo!

Servicios para Miembros

Servicios para Miembros de CenCal Health está aquí para ayudarle. CenCal Health puede:

- Responder a las preguntas sobre su plan de salud y los servicios que están cubiertos
- Ayudarle a elegir o cambiar de proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés)
- Indicarle dónde puede recibir la atención que necesita
- Ayudarle obtener servicios de intérprete si no habla inglés
- Ayudarle obtener información en otros idiomas y formatos
- Reemplazar su tarjeta de identificación del plan de salud
- Ayudarle a encontrar un especialista
- Obtener información sobre la atención prenatal y del bienestar infantil
- Presentar una queja o apelación
- Ayudarle a programar citas
- Ayudarle a llegar al médico o a la farmacia
- Ayudarle con otros servicios mencionados en este manual

Si necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). CenCal Health está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La llamada es gratuita. CenCal Health debe asegurarse de que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitarnos en la página web en cualquier momento en www.cencalhealth.org.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Quién puede ser un miembro

Califica para CenCal Health porque califica para Medi-Cal y vive en el condado de Santa Bárbara o San Luis Obispo. Puede hacer preguntas sobre la elegibilidad y cómo puede calificar para Medi-Cal en la oficina local de servicios de salud y servicios humanos de su condado. Encuentre su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

También puede encontrar una lista de las oficinas más cercanas a usted, en la sección “Números de teléfono importantes” en este manual. También puede calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social porque está recibiendo seguro social (SSI/SSP, por sus siglas en inglés).

Si tiene preguntas sobre sus beneficios del Seguro Social, llame a la oficina de Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213. O visite la página web <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal Transicional

Medi-Cal transicional también se conoce como “Medi-Cal para personas que trabajan.” Es posible que pueda obtener Medi-Cal transicional si deja de recibir Medi-Cal porque:

- Empezó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir más manutención/mantenimiento de los hijos o del cónyuge (su pareja).

Puede hacer preguntas sobre cómo calificar para Medi-Cal transicional en la oficina local de servicios humanos y de salud de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/County.aspx> o puede llamar a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (a la línea de TTY al 1-800-430-7077 o al 711).

Tarjetas de identificación

Como miembro de CenCal Health, usted recibirá una tarjeta de identificación de CenCal Health. Debe mostrar su Tarjeta de Identificación de CenCal Health y su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal que el estado de California le envió, cuando reciba cualquier servicio de atención médica o receta. Debe llevar con usted todas las tarjetas de salud en todo momento. Aquí encontrará muestras de las tarjetas de identificación de BIC y CenCal Health para enseñarle cómo se verán las suyas:

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



1 | Primeros pasos como miembro



Members: Specialty care may need approval; call us or your PCP, or look in your Evidence of Coverage. If you have a medical emergency, call 911 or go to the nearest emergency room. You do not need to get an approval before you get emergency care. Call us or your PCP as soon as you can afterwards.

For care after 5 pm or on weekends, call your PCP or our Nurse Advice Line or go to www.cencalhealth.org/after-hours for a list of doctors open later or on weekends.

Miembros: Atención médica especializada podría requerir aprobación; llámenos o llame a su proveedor de cuidados primario (PCP) por sus sitios en inglés, o busque **911** o **Evidencia de Cobertura** para más información. Si usted tiene una emergencia médica, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. No necesita una aprobación antes de recibir atención médica de emergencia. Llámenos o llame a su PCP en cuanto le sea posible después.

Para atención médica después de las 5pm o los fines de semana, llame a su PCP o la Línea de Consejos de Enfermera, o visite www.cencalhealth.org/after-hours para ver una lista de médicos que están disponibles por las tardes o los fines de semana.

Providers: For authorizations, benefits & eligibility: (805) 562-1676 M-F 8am-5 pm. This card is for identification only & does not guarantee eligibility or payment for services. Submit claims: cencalhealth.org/providers/claims or P.O. Box 946, Goleta, CA 93116.

Si su Tarjeta de Identificación de CenCal Health no se mira así, por favor comuníquese con Servicios para Miembros de CenCal Health. La primera imagen es su tarjeta BIC emitida por el estado. Las imágenes después de la tarjeta BIC, son el frente y reverso de su Tarjeta de Identificación de CenCal Health.

Si no recibe su Tarjeta de Identificación de CenCal Health dentro de unas cuantas semanas después de inscribirse, o si se daña, pierde o le roban la tarjeta, llame de inmediato a Servicios para Miembros. CenCal Health le enviará una tarjeta nueva sin ningún costo a usted. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

 Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

CenCal Health es un plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal en estos condados: Santa Bárbara y San Luis Obispo. CenCal Health trabaja con el estado de California para ayudarle a que reciba la atención médica que necesita.

CenCal Health es un plan de atención administrada de Medi-Cal del Sistema de Salud Organizado por el Condado (COHS, por sus siglas en inglés) y no determina su elegibilidad para Medi-Cal. El Departamento de Servicios Sociales determina la elegibilidad y usted será automáticamente inscrito con CenCal Health, una vez que califique.

Puede hablar con uno de los representantes de Servicios para Miembros de CenCal Health para obtener más información sobre el plan de salud y cómo hacer que funcione para usted. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Cuando su cobertura empieza y termina

Cuando se vuelva un miembro de CenCal Health, le enviaremos por correo una Tarjeta de Identificación de CenCal Health en un plazo de dos semanas a partir de su inscripción. Usted debe presentar esta Tarjeta de Identificación de CenCal Health y su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC, por sus siglas en inglés) cada vez que reciba cualquier servicio de atención médica o receta.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse cada año. Si su oficina del condado local no puede renovar su cobertura de Medi-Cal utilizando fuentes electrónicas, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal por correo. Complete este formulario y devuélvalo a la agencia de servicios humanos local de su condado conocido como el Departamento de Servicios Sociales. Puede devolver su información en línea, en persona o por teléfono u otro medio electrónico si está disponible en su condado.

Su Tarjeta de Identificación de CenCal Health tendrá el nombre y el número de teléfono de su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés). El reverso de la tarjeta también tendrá información importante relacionada con la atención de emergencia, atención después de horas o fin de semana y la Línea de Consejos de Enfermera disponibles las 24 horas, 7 días a la semana.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Cuando un médico o un trabajador del hospital le pregunte sobre su cobertura de salud, dígales que tiene Medi-Cal y que es miembro de CenCal Health. Siempre muestre ambas tarjetas. Si tiene cualquier otro seguro de salud, también presente esa información al proveedor.

CenCal Health es el plan de salud para miembros de Medi-Cal en los condados de Santa Bárbara y San Luis Obispo. Encuentre su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Su cobertura con CenCal Health podría terminar si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Se muda fuera de los condados de Santa Bárbara y San Luis Obispo
- Ya no tiene Medi-Cal
- Está en la cárcel o prisión

Si pierde su cobertura de Medi-Cal de CenCal Health, aún puede ser elegible para la cobertura de Medi-Cal regular (pago-por-servicio) (FFS, por sus siglas en inglés). Si no está seguro de estar cubierto por CenCal Health, por favor llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Consideraciones especiales para Indígenas Estadounidenses en la atención administrada

Si usted es indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica con un Proveedor de Atención Médica Indígena (IHCP, por sus siglas en inglés). También puede permanecer o cancelar su cobertura con CenCal Health mientras recibe servicios de atención médica en estos lugares. Para obtener información sobre la inscripción y la cancelación de la inscripción, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Cómo funciona su plan de salud

CenCal Health es un plan de salud que tiene un contrato con el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California (DHCS, por sus siglas en inglés). CenCal Health trabaja con médicos, hospitales, y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de CenCal Health para proporcionarle atención médica a usted, el miembro. Mientras sea miembro de CenCal Health, puede ser elegible para recibir algunos servicios adicionales proporcionados a través de Medi-Cal regular (pago-por-servicio) (FFS, por sus siglas en inglés). Estos incluyen recetas para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de FFS Medi-Cal Rx.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

2 | Acerca de su plan de salud

Servicios para Miembros le dirá cómo funciona CenCal Health, cómo recibir la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor dentro de los tiempos de acceso estándar (las normas), cómo solicitar servicios de interprete sin costo y cómo saber si califica para los servicios de transporte. Servicios para Miembros también puede ayudarle con preguntas sobre sus beneficios, atención médica después de las horas de negocio y qué hacer si recibe un cobro.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). También puede encontrar información de servicios para miembros en la página web www.cencalhealth.org.

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

Los servicios de emergencia y servicios de atención urgente están disponibles para todos los afiliados de Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado de residencia. La atención de rutina y preventiva, está cubierta solo en su condado de residencia. Si se muda a un nuevo condado en California para asistir a la educación superior, incluyendo la universidad, CenCal Health cubrirá la sala de emergencias y los servicios de atención urgente en su nuevo condado. También puede recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado, pero debe notificar a su plan de salud. Lea a continuación para obtener más detalles.

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

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

- Notificar a su oficina local de servicios sociales en su condado que se encuentra en este libro en la sección “Números y palabras importantes que debe saber” que se mudará temporalmente para asistir a una institución de educación superior y proporcione su nueva dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado en la base de datos del estado. Utilice esta opción si desea recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado. Es posible que tenga que cambiar de plan de salud si CenCal Health no opera en el condado donde asistirá a la universidad. CenCal Health opera en los condados de Santa Bárbara y San Luis Obispo. Si tiene preguntas y para evitar un retraso en la inscripción al nuevo plan de salud, debe comunicarse con Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (a la línea TTY 1-800-430-7077 o 711).

○

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Elegir no cambiar su plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en un condado diferente. Solo podrá tener acceso a los servicios de la sala de emergencias y a los servicios de atención urgentes en el nuevo condado para algunas condiciones médicas. Para obtener más información, vea el Capítulo 3, “Cómo recibir atención”. Para recibir atención médica de rutina o preventiva, deberá usar la red regular de proveedores de CenCal Health ubicados en el condado de residencia de la familia.

Si se muda fuera de California temporalmente para ser un estudiante en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador(a) de elegibilidad en la oficina local de servicios sociales de su condado. Mientras sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencias y los servicios de atención urgentes en otro estado. Medi-Cal también cubrirá los servicios de emergencias que requieran hospitalización en Canadá y México, si el servicio está aprobado y el médico y el hospital cumplen con las reglas de Medi-Cal. Los servicios de atención de rutina y preventiva, incluyendo los medicamentos recetados, no están cubiertos fuera del estado de California. Si desea Medicaid (Medi-Cal) en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. No será elegible para Medi-Cal y CenCal Health no pagará su atención médica. Medi-Cal no cubre los servicios de emergencias, urgentes ni ningún otro servicio de atención médica fuera de los Estados Unidos, excepto Canadá y México, como se indica en el Capítulo 3.

Cuidado continuo

Cuidado continuo con un proveedor que no pertenece al plan

Como miembro de CenCal Health, recibirá atención médica de proveedores de la red de CenCal Health. Para saber si el proveedor de atención médica está en la red del plan de salud, visite el sitio web de CenCal Health en www.cencalhealth.org o llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o 711). Si el proveedor no está en la lista, es posible que no sea parte de la red de CenCal Health.

En algunos casos, es posible que pueda acudir a proveedores que no están en la red de CenCal Health si se mudó de otro plan de salud o del plan de salud Estatal pago-por-servicio (FFS, por sus siglas en inglés) o un proveedor que estaba en la red y ahora está fuera de la red. A esto se le conoce como la continuidad de cuidado o cuidado continuo.

Llame a CenCal Health y díganos si necesita ver a un proveedor que está fuera de la red. Le diremos si tiene derecho a cuidado continuo. Es posible que pueda utilizar cuidado continuo, hasta por 12 meses, o más en algunos casos, si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- Tiene una relación continua con el proveedor que no pertenece al plan, antes de inscribirse en CenCal Health.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

2 | Acerca de su plan de salud

- Fue atendido(a) por un proveedor que no pertenece al plan al menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su inscripción con CenCal Health para una visita que no sea de emergencia.
- El proveedor fuera del plan está dispuesto a trabajar con CenCal Health y acepta los requisitos contractuales de CenCal Health y el pago de los servicios.
- El proveedor fuera del plan de salud cumple con los estándares profesionales de CenCal Health.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o 711) para más información.

Si sus proveedores no se unen a la red de CenCal Health al final de los 12 meses, no están de acuerdo con las tarifas de pago de CenCal Health o no cumplen con los requisitos de calidad de la atención, deberá cambiarse a proveedores de la red de CenCal Health. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o 711) para hablar sobre sus opciones.

Cuidado continuo para los servicios

Como miembro de CenCal Health, usted recibirá sus servicios de Medi-Cal de proveedores de la red de CenCal Health. En algunos casos, es posible que pueda obtener acceso continuo a los servicios de Medi-Cal si está recibiendo tratamiento por ciertas condiciones médicas y el proveedor que no pertenece al plan no está dispuesto a continuar proporcionándole servicios o no está de acuerdo con los requisitos contractuales de CenCal Health, no está de acuerdo con el pago u otros términos para proporcionarle atención, entonces no podrá recibir cuidado continuo del proveedor. Sin embargo, es posible que pueda seguir recibiendo servicios de un proveedor diferente en la red de CenCal Health.

Los servicios que CenCal Health proporciona para cuidado continuo incluyen, pero no se limitan a:

- Condiciones agudas (una condición médica que necesita atención rápida) – durante el tiempo o mientras dure la condición.
- Condiciones físicas y de comportamiento crónicas (una condición médica que tiene desde hace mucho tiempo) – durante el tiempo necesario para finalizar el curso del tratamiento y coordinar una transferencia segura a un nuevo proveedor de la red de CenCal.
- Embarazo – durante el embarazo y hasta doce (12) meses después del final del embarazo (periodo de posparto).
- Servicios de salud mental maternal por hasta doce (12) meses desde el diagnóstico o desde el final del embarazo, lo que ocurra más tarde.
- La atención de un niño recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses de edad por hasta doce (12) meses a partir de la fecha de inicio de la cobertura o la fecha en que finaliza el contrato del proveedor con CenCal Health.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Enfermedad terminal (una condición médica potencialmente mortal) – mientras dure la enfermedad. La finalización de los servicios cubiertos puede exceder los doce (12) meses desde el momento en que el proveedor deja de trabajar con CenCal Health.
- Realización de una cirugía u otro procedimiento médico de un proveedor que no pertenece al plan, siempre que esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por CenCal Health como parte de un curso de tratamiento documentado y haya sido recomendado y documentado por el proveedor: cirugía u otro procedimiento médico se llevará a cabo dentro de 180 días posteriores de la fecha de terminación del contrato del proveedor o dentro de 180 días posteriores de la fecha de vigencia de la cobertura de un nuevo miembro.

Para otras condiciones que pueden calificar, comuníquese con Servicios para Miembros de CenCal Health.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o 711) para obtener ayuda en seleccionar un proveedor contratado para continuar con su atención médica o si tiene alguna pregunta o problema recibiendo servicios cubiertos de un proveedor que ya no es parte de CenCal Health.

No se requiere que CenCal Health brinde cuidado continuo para servicios no cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios excluidos. Para obtener más información sobre el cuidado continuo y los requisitos de elegibilidad, y para conocer todos los servicios disponibles, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Costos

Costos de los miembros

CenCal Health brinda servicios a personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de CenCal Health no tienen que pagar por los servicios cubiertos, las primas o los deducibles. A excepción de la atención de emergencias, la atención urgente o la atención delicada/sensible, debe obtener la aprobación previa de CenCal Health antes de consultar a un proveedor fuera de la red de CenCal Health. Si no obtiene una aprobación previa y acude a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es atención de emergencias, atención urgente o atención sensible, es posible que deba pagar por la atención de proveedores que están fuera de la red. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, vea la sección “Beneficios y Servicios”. También puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de CenCal Health en www.cencalhealth.org.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Para miembros con atención a largo plazo y tienen comparte de costo

Es posible que tenga que pagar una parte de costo cada mes por sus servicios de atención a largo plazo. La cantidad de su parte de costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, pagará sus propias cuentas (facturas) médicas, incluidas, entre otras, las facturas de los Servicios de Apoyo Administrado a Largo Plazo (MLTSS, por sus siglas en inglés), hasta que la cantidad que haya pagado sea igual a su parte de costo. Después de eso, su atención a largo plazo estará cubierta por CenCal Health por ese mes. No tendrá cobertura de CenCal Health hasta que haya pagado para ese mes toda su parte de costo a la atención a largo plazo. Una vez que cumpla con su parte de costo del mes, puede ir a cualquier médico de CenCal Health. Si usted es un miembro con parte de costo, no necesita elegir a un PCP.

Cómo se paga a los proveedores

CenCal Health paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos de capitación
 - CenCal Health le paga algunos proveedores una cantidad fija de dinero cada mes por cada miembro de CenCal Health. Esto se llama pago de capitación. CenCal Health y los proveedores trabajan juntos para decidir la cantidad del pago.
- Pagos por servicio (FFS, por sus siglas en inglés)
 - Algunos proveedores brindan atención a los miembros de CenCal Health y después envían a CenCal Health una factura por los servicios que proporcionaron. A esto se le llama un pago por servicio. CenCal Health y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo CenCal Health paga a los proveedores, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

CenCal Health ofrece a los proveedores incentivos de pago adicionales a través de un Programa de Incentivos de Calidad.

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que CenCal Health es responsable de pagar. Si recibe una factura por tarifas de servicios de apoyo, copagos o tarifas de registro para un servicio cubierto, no pague la factura. Llame a Servicios para Miembros de inmediato al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Cómo pedir a CenCal Health que le reembolse por gastos que usted pagó

Si pagó por servicios que ya recibió y desea que CenCal Health le reembolse (le devuelva el dinero), debe cumplir con todas las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que CenCal Health es responsable de pagar. CenCal Health no le reembolsará un servicio que no esté cubierto por CenCal Health.
- Recibió el servicio cubierto después de convertirse en un miembro elegible de CenCal Health.
- Usted pidió que se le reembolse dentro de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Usted proporcionó comprobante de que pagó por el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito con Medi-Cal en la red de CenCal Health. No es necesario que cumpla con esta condición si recibió servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red proporcionen los servicios sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto normalmente requiere aprobación previa, proporcione comprobante del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

CenCal Health le informará su decisión por escrito con una carta llamada Aviso de Acción si le reembolsaran su dinero. Si cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito con Medi-Cal debe reembolsarle la cantidad total que usted pagó. Si el proveedor se niega en devolverle el dinero, CenCal Health le reembolsará la cantidad total que usted pagó. Debemos reembolsarle dentro de los 45 días hábiles posteriores a la fecha cuando recibimos el comprobante de pago. Si el proveedor está inscrito con Medi-Cal, pero no está en la red de CenCal Health y se niega en devolverle el dinero, CenCal Health le devolverá el dinero, pero solo hasta la cantidad que pagaría Medi-Cal pago-por-servicio (FFS, por sus siglas en inglés). CenCal Health le reembolsará la cantidad total que paga de su bolsillo por los servicios de emergencia, los servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que sea proporcionado por proveedores fuera de la red sin aprobación previa. Si no cumple con una de las condiciones anteriores, CenCal Health no le reembolsará el dinero.

CenCal Health no le devolverá su dinero si:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por CenCal Health.
- Tiene Medi-Cal con parte de costo y no ha cumplido con su parte de costo.
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que desea que lo vean de todos modos y que usted mismo pagará los servicios.
- Usted solicitó que le reembolsaran los copagos de los medicamentos recetados y cubiertos por su plan farmacéutico bajo Medicare (parte D).



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

2 | Acerca de su plan de salud

Si paga por un servicio que considera que CenCal Health debería cubrir, puede presentar una solicitud de factura (cobro) como miembro. Puede notificar a CenCal Health por escrito, la razón por que tuvo que pagar. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY 1-833-556-2560 o 711) para pedir ayuda o si tiene preguntas. CenCal Health revisará la factura para ver si puede recuperar el dinero.

Para procesar una solicitud de reembolso, CenCal Health le pedirá que nos proporcione comprobante que pagó o recibos por los servicios que pagó de su bolsillo.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



3. Cómo obtener atención

Cómo recibir servicios de atención médica

POR FAVOR LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA QUE SEPA DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER LA ATENCIÓN MÉDICA

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha que comenzó su cobertura. Siempre lleve con usted la Tarjeta de Identificación de CenCal Health, la Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga con usted. Nunca permita que nadie más use su Tarjeta de Identificación de CenCal Health o su tarjeta BIC.

Miembros nuevos deben elegir un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) en la red de CenCal Health. Los miembros nuevos que tienen otro seguro, aunque estén asignados a un PCP, pueden consultar con cualquier proveedor que acepte Medi-Cal y su otro seguro médico. La red de CenCal Health es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con CenCal Health. Debe elegir un PCP dentro de 30 días a partir del momento en que se convierte un miembro de CenCal Health. Si no elige un PCP, CenCal Health elegirá uno por usted.

Puede elegir el mismo PCP o diferentes PCPs para todos los miembros de la familia en CenCal Health, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Si tiene un médico que desea mantener o si desea encontrar un nuevo PCP, puede buscar en el directorio de proveedores. El directorio tiene una lista de todos los PCPs en la red de CenCal Health. El directorio de proveedores tiene otra información para ayudarle a elegir un PCP. Si necesita el directorio de proveedores, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). También puede encontrar el directorio de proveedores en la página web de CenCal Health en www.cencalhealth.org.

Si no puede obtener la atención que necesita de un proveedor participante de la red de CenCal Health, su PCP tiene que pedirle a CenCal Health una aprobación para mandarlo a un proveedor fuera de la red. Esto se llama un pase. No necesita obtener una autorización para consultar con un proveedor fuera de la red para obtener servicios sensibles que se describen bajo la sección “Atención sensible” que se encuentra más adelante en este capítulo.

Lea el resto de este capítulo para aprender más acerca de PCPs, el directorio de



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

proveedores y la red de proveedores.

Los beneficios de farmacia ahora son administrados a través del programa de pago-por-servicio (FFS, por sus siglas en inglés) Medi-Cal Rx. Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.

Proveedor de cuidado primario (PCP)

Debe elegir un PCP dentro de los 30 días después de inscribirse a CenCal Health. Según su edad y género, puede elegir un médico general, especialistas en ginecología/obstétrica, un médico familiar, un internista o un pediatra como su proveedor de cuidado primario (PCP). Una enfermera practicante (NP, por sus siglas en inglés), un asistente médico (PA, por sus siglas en inglés) o una enfermera partera certificada también pueden actuar como su PCP. Si elige un NP, PA o una enfermera partera certificada, es posible que se le asigne un médico para supervisar su atención. Si tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro médico, aunque este asignado a un PCP puede consultar con cualquier proveedor que acepte Medi-Cal y Medicare o su otro seguro médico.

Puede elegir un Proveedor de Atención Médica Indígena (IHCP, por sus siglas en inglés), un Centro de Salud con Certificación Federal (FQHC, por sus siglas en inglés) o una Clínica de Salud Rural (RHC, por sus siglas en inglés) como su PCP. Según el tipo de proveedor, también puede elegir un PCP para toda la familia que sea miembro de CenCal Health, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Nota: Los Indígenas Estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de CenCal Health.

Si no elige a un PCP en un plazo de 30 días después de inscribirse, CenCal Health le asignará un PCP. Si le asignan un PCP y quiere cambiarlo, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). El cambio ocurre el primer día del siguiente mes.

Su PCP:

- Conocerá sus antecedentes y necesidades médicas
- Mantendrá sus registros de salud
- Le dará la atención médica preventiva y de rutina que usted necesita
- Le dará un pase (referirá) con un especialista si necesita uno
- Hará los arreglos para la atención hospitalaria si la necesita

Puede ver el directorio de proveedores para encontrar un PCP en la red de CenCal Health. El directorio de proveedores tiene una lista de IHCPs, FQHCs y RHCs que trabajan con CenCal Health.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Puede encontrar el directorio de proveedores de CenCal Health en línea en www.cencalhealth.org. O puede solicitar que se le envíe por correo un directorio de proveedores llamando a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). También puede llamar para preguntar si el PCP que desea está aceptando pacientes nuevos.

Elección de médicos y otros proveedores

Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, así que es mejor que usted elija su PCP.

Lo mejor es quedarse con un PCP para que pueda conocer sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiarse a un nuevo PCP, puede cambiarlo en cualquier momento. Debe elegir a un PCP que esté en la red de proveedores de CenCal Health y esté aceptando pacientes nuevos.

Su nueva elección de PCP será efectiva el primer día del siguiente mes después de que haga el cambio. Hay ocasiones en las que el nuevo cambio no será efectivo el primer día del siguiente mes. Esto sucede si la solicitud de cambio ocurre después de la fecha en que podemos hacer estos cambios. En estos casos, el cambio será efectivo el primer día del próximo mes.

Para cambiar de PCP, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

CenCal Health puede pedirle que cambie de PCP si el PCP no está aceptando pacientes nuevos, dejó la red de CenCal Health, o no atiende a pacientes de su edad, o si hay problemas de calidad con el PCP que están pendientes de resolución. CenCal Health o su PCP también podrán pedirle que cambien a un nuevo PCP si usted no se puede llevar bien con él/ella o no pueden ponerse de acuerdo, o si falta o llega tarde a las citas. Si CenCal Health necesita cambiar su PCP, CenCal Health le avisará por escrito.

Si cambia de PCP, recibirá una nueva Tarjeta de Identificación de miembro de CenCal Health por correo. La tarjeta tendrá el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicios para Miembros si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva Tarjeta de Identificación.

Algunas cosas en las que pensar al elegir un PCP:

- ¿El PCP acepta niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica que me gusta usar?
- ¿Está el consultorio del PCP cerca de mi casa, trabajo o escuela de mis hijos?
- ¿Está el consultorio del PCP cerca de donde vivo y es fácil llegar al consultorio del PCP?



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

- ¿Los médicos y el personal hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que me gusta?
- ¿El PCP proporciona los servicios que puedo necesitar?
- ¿El horario de atención del PCP se ajusta a mi horario?

Evaluación de salud inicial (IHA)

CenCal Health recomienda que, como miembro nuevo, consulte con su nuevo PCP dentro de los primeros 120 días, para obtener una evaluación de salud inicial (IHA, por sus siglas en inglés). El propósito de la IHA es ayudar a su PCP a conocer su historial de atención médica y sus necesidades. Es posible que su PCP le haga algunas preguntas sobre su historial de salud o le pida que complete un cuestionario. Su PCP también le hablará sobre asesorías (consejería) y clases de educación sobre la salud que pueden ayudarle.

Cuando llame para programar una cita de IHA, dígame a la persona que conteste el teléfono que usted es un miembro de CenCal Health. Proporcione su número de identificación de CenCal Health.

Lleve su tarjeta de BIC y su Tarjeta de Identificación de CenCal Health a su cita. Es buena idea llevar con usted una lista de sus medicamentos y de preguntas a su consulta. Esté preparado(a) para hablar con su PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención médica.

Asegúrese de llamar al consultorio de su PCP si va a llegar tarde o si no puede ir a su cita.

Si tiene preguntas sobre IHA, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Atención de rutina

La atención de rutina es la atención médica regular. Incluye la atención preventiva, también llamada atención para el bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y le ayuda a evitar enfermarse. La atención preventiva incluye chequeos regulares y la educación y asesoría sobre la salud. Los niños pueden recibir servicios preventivos tempranos muy necesarios, como exámenes de audición y visión, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos más servicios recomendados por las guías de Bright Futures de los pediatras (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Además de la atención preventiva, la atención de rutina también incluye la atención cuando está enfermo. CenCal Health cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP:

- Le dará toda la atención de rutina, incluyendo los chequeos regulares, las vacunas, el tratamiento, recetas y los consejos médicos

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Mantendrá sus registros de salud
- Lo referirá (mandará) con especialistas en caso de que sea necesario
- Ordenará radiografías, mamografías o pruebas de laboratorio en caso de que las necesite

Cuando necesite atención de rutina, debe llamar a su PCP para programar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica, a menos que sea una emergencia. En caso de una emergencia, llame a **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que cubre su plan, y lo que no cubre, lea la sección “Beneficios y servicios” y “Atención preventiva para niños y jóvenes” en este manual.

Todos los proveedores de CenCal Health pueden usar ayudas y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígame a su proveedor o a CenCal Health lo que necesita.

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabaja (tienen contrato) con CenCal Health. Recibirá la mayoría de sus servicios cubiertos por medio de la red de CenCal Health.

Nota: Los Indígenas Estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de CenCal Health.

Si su PCP, hospital u otro proveedor, tiene una oposición moral para brindarle un servicio que está cubierto, como planificación familiar o aborto, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). Para obtener más información sobre las objeciones (oposiciones) morales, lea la sección “Objeción Moral” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una oposición moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. CenCal Health también puede ayudarle a encontrar un proveedor que puede realizar el servicio.

Proveedores en la red

Utilizará los proveedores en la red de CenCal Health para la mayoría de sus necesidades de atención médica. Obtendrá atención preventiva y de rutina de proveedores en la red. También utilizará los especialistas, hospitales y otros proveedores en la red de CenCal Health.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

Para obtener un directorio de proveedores de la red, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). También puede encontrar el directorio de proveedores en la página web en www.cencalhealth.org. Para obtener una copia de la Lista de Medicamentos por Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o al 711). O visite la página web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health antes de visitar a un proveedor fuera de la red de CenCal Health, incluso dentro del área de servicio de CenCal Health, excepto en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia, en cuyo caso marque al 911 o vaya al hospital más cercano
- Está fuera del área de servicio de CenCal Health y necesita atención urgente, en cuyo caso puede acudir a cualquier centro de atención de urgencia
- Necesita servicios de planificación familiar, en cuyo caso puede ir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso puede acudir a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa

Si no se encuentra en una de estas situaciones, y no obtiene la aprobación previa y recibe atención de un proveedor fuera de la red, es posible que deba pagar por la atención de proveedores que no pertenecen a la red.

Proveedores fuera de la red que se encuentran dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con CenCal Health. Excepto en el caso de la atención de emergencias, es posible que tenga que pagar por la atención que reciba de proveedores que están fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica que están cubiertos, es posible que pueda obtenerlos fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y los servicios no estén disponibles en la red.

CenCal Health puede aprobar un pase a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o se encuentran lejos de su hogar. Si le damos un pase a un proveedor fuera de la red, nosotros pagaremos su atención.

Para servicios de atención de urgencia dentro del área de servicio de CenCal Health, debe visitar a un proveedor de servicios de atención de urgencia de la red de CenCal Health. No necesita aprobación previa para recibir servicios de atención de urgencia de un proveedor dentro de la red. Si no tiene la aprobación previa, es posible que deba pagar por los servicios de la atención de urgencia que recibe de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de CenCal Health. Para obtener más información sobre atención de emergencia, atención de urgencia y servicios de atención sensitivos, consulte esos títulos en este capítulo.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Nota: Si es Indígena Estadounidense, puede recibir atención con un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin un pase.

Si necesita ayuda con servicios fuera de la red, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de CenCal Health y necesita atención que no sea una emergencia o urgente, llame a su PCP de inmediato. O llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). El área de servicio de CenCal Health incluye los condados de Santa Bárbara y San Luis Obispo.

Para atención de emergencia, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana. CenCal Health cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieren hospitalización, CenCal Health cubrirá su atención. Si viaja internacionalmente a otros países fuera de Canadá o México y necesita atención de emergencia, CenCal Health no cubrirá su atención.

Si paga por sus servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá o México, puede pedirle a CenCal Health que le reembolse el dinero. CenCal Health revisará su solicitud.

Si se encuentra en otro estado, incluyendo los territorios de EE. UU. (Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de EE. UU.), tiene cobertura para atención de emergencia, pero no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medicaid es lo que otros estados le llaman a Medi-Cal). Si necesita atención de emergencia fuera de California, informe al médico del hospital o de la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y es miembro de CenCal Health lo antes posible. Pídale al hospital que haga copias de su Tarjeta de Identificación de CenCal Health. Dígale al hospital y a los médicos que le facturen a CenCal Health. Si recibe una factura (cobro) por servicios que recibió en otro estado, llame a CenCal Health de inmediato. Trabajaremos con el hospital y/o el médico para coordinar que CenCal Health pague por su atención.

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

Nota: Los Indígenas Estadounidenses pueden obtener servicios en un IHCP fuera de la red.

Si necesita servicios de atención médica para una condición médica elegible para los Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) y CenCal Health no



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

tiene un especialista en el panel (grupo de expertos) de CCS en la red que pueda brindarle la atención que necesita, es posible que pueda acudir a un proveedor fuera de la red de proveedores sin costo para usted. Para obtener más información sobre el programa de CCS, lea el capítulo Beneficios y Servicios de este manual.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). Si la oficina está cerrada y desea ayuda de un representante, llame a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health al 1-800-524-5222.

Si necesita servicios de atención de urgencia fuera del área de servicio de CenCal Health, vaya al centro de servicios de atención de urgencia más cercano. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita servicios de atención de urgencia, CenCal Health no cubrirá su atención. Para obtener más información sobre los servicios de atención de urgencia, lea la sección “Atención Urgente” más adelante en este capítulo.

Médicos

Usted puede elegir a un proveedor de cuidado primario (PCP) del directorio de proveedores de CenCal Health. El médico que elija debe ser un proveedor participante (de la red). Para obtener una copia del directorio de proveedores de CenCal Health, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). O puede buscarlo en la página web www.cencalhealth.org.

Si está eligiendo un nuevo médico, también debe llamar para asegurarse de que el PCP que desea, está aceptando pacientes nuevos.

Si tuvo a un médico antes de ser miembro de CenCal Health, y ese médico no es parte de la red de CenCal Health, es posible que pueda seguir viendo a ese médico por un tiempo limitado. A esto se le llama continuidad de cuidado. Puede leer más sobre la continuidad de cuidado en este manual. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Si necesita un especialista, su PCP le dará un pase a un especialista en la red de CenCal Health. Algunos especialistas no requieren un pase. Para obtener más información sobre referencias (pases), vaya a la sección “Pases” más adelante en este capítulo.

Recuerde, si no elige un PCP, CenCal Health elegirá uno por usted, a menos que tenga otra cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, así que es mejor que usted elija. Si tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro de salud, no tiene que elegir un PCP.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Si desea cambiar su PCP, debe elegir un PCP del directorio de proveedores de CenCal Health. Asegúrese de que el PCP esté aceptando nuevos pacientes. Para cambiar su PCP, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Hospitales

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

Si no es una emergencia y necesita atención médica en un hospital, su PCP decidirá a qué hospital debe ir. Necesitará ir a un hospital que su PCP utilice y que esté en la red de proveedores de CenCal Health. Los hospitales de la red de CenCal Health están anotados en el directorio de proveedores.

Especialistas en salud de la mujer

Puede ir a un especialista de salud de la mujer dentro de la red de CenCal Health para obtener la atención cubierta necesaria para proporcionar servicios de atención médica de rutina y de prevención para mujeres. No necesita un pase de su PCP para obtener estos servicios. Si necesita ayuda para encontrar a un especialista en salud de la mujer, puede llamar a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health las 24 horas al día, 7 días a la semana al 1-800-524-5222.

Directorio de proveedores

El directorio de proveedores de CenCal Health contiene una lista de proveedores que participan en la red de CenCal Health. La red es el grupo de proveedores que trabaja (tiene contrato) con CenCal Health.

El directorio de proveedores de CenCal Health incluye hospitales, PCPs, especialistas, enfermeras practicantes, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de Salud con Certificación Federal (FQHCs, por sus siglas en inglés), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, Servicios y Apoyo Administrados a Largo Plazo (MLTSS, por sus siglas en inglés), Centros de Maternidad Independientes (FBC, por sus siglas en inglés), Proveedores de Atención Médica para Indígenas (IHCP, por sus siglas en inglés) y Clínicas de Salud Rurales (RHCs, por sus siglas en inglés).

El directorio de proveedores tiene los nombres de proveedores de la red de CenCal Health, especialidades, direcciones de proveedores, números de teléfono, horarios de trabajo e idiomas que hablan. Indica si el proveedor está aceptando pacientes nuevos. También muestra el nivel de accesibilidad física del edificio, tales como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos, y baños con puertas anchas y barras de apoyo. Si desea información sobre la educación, capacitación y certificación del comité de proveedores, por favor llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

Puede encontrar el directorio de proveedores en la página web www.cencalhealth.org.

Si necesita un directorio de proveedores impreso, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cercana llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o al 711).

Acceso oportuno a la atención médica

Su proveedor dentro de la red debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que se mencionan a continuación.

A veces, esperar más tiempo para recibir atención médica no es un problema. Es posible que su proveedor le dé un tiempo de espera más prolongado si no es perjudicial para su salud. Debe anotarse en su registro médico que un tiempo de espera más largo, no será perjudicial para su salud.

| Tipo de cita | Debe obtener una cita en un plazo de: |
|--|---|
| Citas de atención urgente que no requieran aprobación previa (autorización previa) | 48 horas |
| Citas de atención urgente que requiere aprobación previa (autorización previa) | 96 horas |
| Citas de atención primaria no urgente (de rutina) | 10 días laborales |
| Citas de atención de especialistas no urgente (de rutina) | 15 días laborales |
| Citas de atención con un proveedor de salud mental (no médico) que no sean de urgencia (de rutina) | 10 días laborales |
| Citas de atención de seguimiento con un proveedor de salud mental (no médico) que no sean de urgencia (de rutina) | 10 días laborales después de la última cita |
| Citas no urgente (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o el tratamiento de una lesión, enfermedades u otra condición de salud | 15 días laborales |

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



| Otros estándares de tiempo de espera | Debe poder conectarse dentro de: |
|---|--|
| Tiempos de espera por teléfono de Servicios para Miembros durante el horario hábil normal | 10 minutos |
| Tiempos de espera por teléfono para la Línea de Consejos de Enfermera | 30 minutos (para conectarse con una enfermera) |

Tiempo de viaje y distancia para la atención

CenCal Health debe seguir las normas de tiempo de viaje y distancia para su atención. Esas normas ayudan a garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar demasiado tiempo o demasiado lejos de donde vive. Las normas de tiempo de viaje y distancia dependen del condado en el que viva.

Si CenCal Health no puede brindarle atención dentro de estas normas de tiempo de viaje y distancia, DHCS puede aprobar una norma diferente, llamado norma de acceso alternativo. Para saber más sobre las normas de tiempo y distancia de CenCal Health para el lugar donde vive, visite la página web www.cencalhealth.org. O llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Si necesita atención de un proveedor y ese proveedor se encuentra lejos de donde vive, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). Pueden ayudarle a encontrar atención con un proveedor ubicado más cercano a usted. Si CenCal Health no puede encontrar atención para usted con un proveedor más cercano, puede pedirle a CenCal Health que le ayude con el transporte para que vaya a su proveedor, incluso si ese proveedor se encuentra lejos de donde vive. Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o al 711).

Se considera lejos si no puede llegar a ese proveedor dentro de las normas de tiempo y distancia de viaje de CenCal Health para su condado, independientemente de cualquier norma de acceso alternativa que CenCal Health pueda usar su código postal.

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP
- Tenga su número de identificación de CenCal Health a la mano al momento de llamar
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

- Lleve su BIC y su Tarjeta de Identificación de CenCal Health a su cita
- Solicite transporte para su cita, si es necesario
- Solicite asistencia de idiomas o servicios de intérprete, antes de su cita para tener los servicios en el momento de su visita, si es necesario
- Llegue a tiempo a su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, completar formularios y responder a cualquier pregunta que pueda tener su PCP
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si va a llegar tarde
- Tenga listas sus preguntas e información sobre medicamentos en caso de que las necesite

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

Llegar a su cita

Si no tiene forma de ir y volver de sus citas para los servicios de atención médica cubiertos, podemos ayudarlo a organizar el transporte para usted. Este servicio, llamado transporte médico, no es para emergencias. Si tiene una emergencia, llame al **911**. El transporte médico está disponible para servicios médicos y citas que no están relacionadas con los servicios de emergencia y puede estar disponible sin costo alguno para usted.

Para obtener más información, lea la sección “Beneficios de Transporte para Situaciones que no son una Emergencia”.

Cancelación y la reprogramación de citas

Si no puede ir a su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos le piden que llame 24 horas (un día hábil/laboral) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si falta a sus citas repetidamente, es posible que su médico ya no quiera verlo como paciente.

Pago

Usted **no** tiene que pagar por los servicios que están cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá un cobro de un proveedor. Debe mostrar su Tarjeta de Identificación de CenCal Health y su tarjeta BIC de Medi-Cal cuando reciba cualquier servicio de atención médica o recetas para que su proveedor sepa a quién facturar. Puede recibir una Explicación de Beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOBs y los estados de cuenta, no son cobros.

Si recibe un cobro, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). Si recibe un cobro por recetas de medicamentos,

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o al 711). O visite la página web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Dígale a CenCal Health la cantidad del cobro, la fecha del servicio y la razón del cobro. Usted no es responsable de pagarle a un proveedor por cualquier cantidad que CenCal Health deba por cualquier servicio cubierto. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health antes de acudir a un proveedor fuera de la red de CenCal Health, incluso dentro del área de servicios de CenCal Health, excepto en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia, en cuyo caso marque al **911** o vaya al hospital más cercano
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin necesitar aprobación previa
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso puede acudir a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa
- Necesita servicios de atención de urgencia después del horario de atención de CenCal Health de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes

Si no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención de proveedores que no están en la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que pueda obtenerlos con un proveedor fuera de la red sin costo para usted, siempre que sean medicamente necesarios, no estén disponibles en la red y estén aprobados previamente por CenCal Health. Para obtener más información sobre atención de emergencia, atención urgente y servicios sensitivos, vaya a esas secciones en este capítulo.

Si recibe una factura (cobro) o se le pide pagar un copago cuando cree que no debería pagar, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). Si paga la factura, puede presentar o enviar un formulario por escrito de reclamación a CenCal Health. Deberá informar a CenCal Health por escrito por qué tuvo que pagar el artículo o el servicio. CenCal Health revisará su reclamo de facturación y decidirá que se puede hacer para resolverlo o si se puede recuperar el dinero. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Si recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o servicios no cubiertos o servicios no autorizados proporcionados fuera de California, es posible que usted sea responsable del pago.

CenCal Health no le devolverá su dinero si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

- Tiene Medi-Cal con parte de costo que no ha pagado.
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que desea que lo vean de todas maneras y que usted mismo pagará los servicios.
- Solicitó que le reembolsaran los copagos de los medicamentos recetados cubiertos por un plan de medicamentos (parte D) de Medicare.

Pases

Su PCP u otro especialista le dará un pase para enviarlo con un especialista dentro del plazo indicado en la sección “Acceso Oportuno a la atención Médica” de este manual, si necesita uno. Un especialista es un médico que tiene una educación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir a un especialista. El consultorio de su PCP le puede ayudar a programar una hora para ver al especialista.

Otros servicios que pueden necesitar un pase incluyen los procedimientos dentro del consultorio, radiografías, pruebas de laboratorio y cirugía.

Su PCP le puede dar un pase para consultar al especialista. El especialista completará el formulario y se lo enviará a su PCP. El especialista lo atenderá durante el tiempo que él o ella considere que usted necesita tratamiento. CenCal Health debe aprobar el pase de su PCP:

- Cuando le den un pase a un especialista fuera de la red o a un especialista que no tenga contrato. “Fuera de la red/sin contrato” significa que un proveedor o un centro afuera de los condados de Santa Bárbara o San Luis Obispo o que está adentro del área, pero no tiene un contrato con CenCal Health.
- Cuando se envía a su hijo a un especialista para un servicio que puede ser cubierto bajo el programa de Servicios de California para Niños (CCS, por sus siglas en inglés).

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial por mucho tiempo, es probable que necesite un pase prolongado. Esto quiere decir que puede ver al mismo especialista más de una vez sin obtener un pase cada vez.

Si tiene problemas para obtener un pase prolongado o quiere una copia de la póliza (reglamentos) de pases de CenCal Health, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

No necesita un pase para:

- Consultas con el PCP
- Consultas en obstetricia o ginecología (OB/GYN, por sus siglas en inglés)
- Consultas de atención urgente o de emergencia
- Servicios sensibles para adultos, como el cuidado de agresión sexual

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al Servicio de Pases e información sobre Planificación Familiar de California al 1-800-942-1054)
- Pruebas de detección de VIH y asesoría (para personas de 12 años de edad o mayores)
- Tratamiento y servicios para enfermedades de transmisión sexual (para personas de 12 años de edad o mayores)
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera un pase cuando son proporcionados por FQHCs, RHCs y IHCPs fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental
- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes: las citas adicionales necesitarán un pase)
- Servicios de podología (Podiatra)
- Servicios de lactancia (la primera hora con su proveedor contratado)
- Educación de nutrición (primera consulta con un proveedor contratado)

Los menores también pueden obtener ciertos servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios sensibles y servicios para trastornos por el uso de sustancias sin el consentimiento de los padres. Para obtener más información, lea la sección “Servicios de Consentimiento de Menores” y “Servicios de Tratamiento de Trastornos por Uso de Sustancias” en este manual.

¿Está listo para dejar de fumar? Para saber cómo, llame en inglés: 1-800-300-8086 o español: 1-800-600-8191. O visite la página www.kickitca.org.

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista necesita pedirle permiso a CenCal Health antes de que usted reciba la atención. A esto se le conoce como pedir una autorización previa, aprobación previa o pre-aprobación. Significa que CenCal Health debe asegurarse de que la atención es médicamente necesaria o se necesita.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede discapacitado, o reduce un dolor intenso de una enfermedad diagnosticada o una lesión. Para miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental.

Los siguientes servicios siempre necesitan aprobación previa (autorización previa), incluso si los recibe de parte de un proveedor en la red de CenCal Health:



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de CenCal Health, si no es una emergencia o servicio urgente
- Cirugía ambulatoria
- Atención médica en un centro de atención a largo plazo o servicios en un centro de enfermería especializada
- Tratamientos especializados, imágenes, pruebas y procedimientos
- Servicios de transporte médico cuando no sea una emergencia. Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren aprobación previa.

Según el Código de Salud y Seguridad, sección 1367.01(h)(1), CenCal Health decidirá sus aprobaciones previas de rutina en un plazo de 5 días hábiles de la fecha en que CenCal Health obtenga la información razonablemente necesaria para tomar una decisión.

Para solicitudes en las que un proveedor indique o CenCal Health determine que el siguiente plazo estándar podría poner gravemente en riesgo su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima, CenCal Health tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) acelerada (rápida). CenCal Health le notificará tan rápido como lo necesite su condición de salud y a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud de los servicios.

Las solicitudes de aprobación previa (autorización previa) son revisadas por personal clínico o médico, como médicos, enfermeras y farmacéuticos.

CenCal Health no paga a los revisores para que nieguen la cobertura o los servicios. Si CenCal Health no aprueba la solicitud, CenCal Health le enviará una carta de Aviso de Acción (NOA, por sus siglas en inglés). La carta NOA le dirá cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

CenCal Health se comunicará con usted si CenCal Health necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesita aprobación previa (autorización previa) para el cuidado de emergencia, incluso si está fuera de la red y fuera de su área de servicio. Esto incluye el parto y dar a luz si está embarazada. No necesita aprobación previa (autorización previa) para servicios sensitivos. Para obtener más información sobre los servicios de atención sensitivos, vaya a la sección “Atención de Servicios Sensitivos” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Segundas opiniones

Es posible que quiera una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, es posible que quiera una segunda opinión si no está seguro de que necesita un tratamiento o cirugía recetados o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado.

Si desea obtener una segunda opinión, vamos a referirlo con un proveedor calificado dentro de la red que pueda brindarle una segunda opinión. Para obtener ayuda para elegir un proveedor, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

CenCal Health pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red lo piden y obtiene una segunda opinión de parte de un proveedor de la red. No necesita permiso de CenCal Health para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita un pase, su proveedor de la red puede ayudarle a obtener un pase para una segunda opinión si la necesita.

Si no hay un proveedor en la red de CenCal Health que pueda darle una segunda opinión, CenCal Health pagará por una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. CenCal Health le dirá en un plazo de 5 días hábiles si el proveedor que eligió para una segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica, grave o severa, o enfrenta una amenaza inmediata y grave para su salud, incluyendo, pero no limitado a, pérdida de vida, una extremidad o una parte principal del cuerpo o función corporal, CenCal Health le avisará por escrito en un plazo de 72 horas.

Si CenCal Health niega su solicitud para una segunda opinión, puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, vaya a la sección “Quejas” en el capítulo titulado “Cómo Informar y Resolver Problemas” en este manual.

Atención de servicios sensitivos

Servicios de consentimiento menor

Si es menor de 18 años, puede recibir algunos servicios sin el permiso de un padre o tutor. Estos servicios se conocen como servicios de consentimiento de menores.

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

- Servicios de agresión sexual, incluida la atención de salud mental para pacientes ambulatorios
- Embarazo
- Planificación familiar y tratamiento de anticonceptivos
- Servicios de aborto



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

Si tiene 12 años o mayor, también puede obtener estos servicios sin el permiso de sus padres o tutores:

- Atención de salud mental para pacientes ambulatorios para:
 - Agresión/asalto sexual
 - Incesto
 - Agresión/asalto físico
 - Abuso infantil
 - Cuando tiene pensamientos de hacerse daño a si mismo u otros
- Prevención, pruebas y tratamiento del VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Servicios para trastornos por uso de sustancias (drogas)
 - Para obtener más información vea “Servicios de Tratamiento de Trastornos por Uso de Sustancias” en este manual.

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, tratamiento de anticonceptivos o servicios de infecciones de transmisión sexual, el médico o la clínica, no tienen que ser parte de la red de CenCal Health. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él para estos servicios y usted no necesita un pase o aprobación previa (autorización previa). Su PCP no tiene que referirlo y usted no necesita obtener una aprobación previa de CenCal Health para obtener los servicios de consentimiento para menores que están cubiertos bajo este Manual para Miembros.

Para los servicios de consentimiento de menores que son servicios especializados de salud mental, no están cubiertos por este Manual para Miembros. Los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el plan de salud mental del condado en el que vive.

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus inquietudes de salud llamando a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health, disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana, al 1-800-524-5222.

CenCal Health no enviará información sobre cómo obtener servicios sensitivos a los padres o tutores. Consulte la sección “Aviso de Practicas de Privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensitivos.

Servicios sensitivos para adultos

Como adulto (18 años de edad o mayores), es posible que no quiera ir con su PCP para recibir atención sensitiva o privada. Si es así, puede elegir cualquier médico o clínica para los siguientes tipos de atención:

- Planificación familiar y tratamiento de anticonceptivos (incluye la esterilización para adultos de 21 años de edad y mayores)

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Pruebas de embarazo y asesoramiento
- Prevención y prueba de VIH/SIDA
- Prevención, prueba y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención por asalto / agresión sexual
- Servicios de aborto ambulatorio

El médico o la clínica no tiene que ser parte de la red de CenCal Health. Puede elegir cualquier proveedor y acudir a él para estos servicios y usted no necesita un pase o aprobación previa (autorización previa). Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionados con servicios sensitivos, no estén cubiertos. Para recibir ayuda sobre cómo encontrar un médico o clínica que proporcione estos servicios (incluso transportación), puede llamar a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-800-524-5222.

CenCal Health no enviará información sobre cómo obtener servicios sensitivos a otros miembros del hogar. Consulte la sección “Aviso de Practicas de Privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensitivos.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción (oposición) moral sobre algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a no ofrecer algunos servicios que se cubren si moralmente no están de acuerdo. Si su proveedor tiene una oposición moral, él o ella lo ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios necesarios. CenCal Health también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no ofrecen uno o más de los servicios mencionados a continuación, que pueden estar cubiertos bajo el contrato de su plan de salud y que usted o algún miembro de su familia podrían necesitar:

- Servicios de planificación familiar;
- Servicios de anticonceptivos, incluyendo anticonceptivos de emergencia;
- Esterilización, incluyendo la ligadura de trompas en el momento del parto y de dar luz;
- Tratamientos de infertilidad;
- Aborto

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica que desee. O llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711) para asegurarse de que puede obtener los servicios de atención médica que necesita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

Estos servicios están disponibles y CenCal Health debe asegurarse de que usted o un miembro de su familia vean a un proveedor o sean admitidos en un hospital que proporcionara los servicios cubiertos. Llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711) si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor.

Atención urgente

La atención urgente **no** es una emergencia ni una amenaza que ponga en peligro la vida. Es para los servicios que necesita para evitar daños graves a su salud debido a una enfermedad repentina, lesión o complicación de una condición que ya tiene. Las citas de atención urgente que no necesitan aprobación previa (autorización previa) están disponibles dentro de 48 horas de su solicitud para una cita. Si los servicios de atención de urgencia que usted necesita requieren aprobación previa (autorización previa), se le ofrecerá una cita dentro de las 96 horas de su solicitud.

Para recibir atención urgente, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). O puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health gratuita al 1-800-524-5222, para saber el nivel de atención que es mejor para usted.

También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermera si tiene alguna de las siguientes inquietudes médicas:

- Si necesita ayuda para decidir si necesita hacer una cita con su PCP o acudir a la sala de emergencias o a una clínica de atención urgente.
- Necesita más información o tiene preguntas sobre medicamentos, pruebas médicas o procedimientos médicos.
- Desea aprender cómo cuidarse de una condición nueva o crónica.
- Tiene preguntas sobre cómo puede usted o su familia mantenerse saludable.
- Tiene necesidades de salud mental después de horas (horas fuera de las 8:00 a.m. – 5:00 p.m. de lunes a viernes).

También puede visitar nuestra página web en www.cencalhealth.org/afterhours para obtener una lista de los proveedores y clínicas de CenCal Health que están abiertos de lunes a viernes después de las 5 p.m. o los fines de semana.

Si necesita atención urgente fuera del área, acuda al centro de atención urgente más cercano.

Las necesidades de atención de urgencia pueden consistir de:

- Un resfriado
- Dolor de garganta

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Fiebre
- Dolor de oído
- Torcedura muscular
- Servicios de maternidad.

Debe obtener servicios de atención urgente de un proveedor dentro de la red cuando se encuentre dentro del área de servicio de CenCal Health. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para atención urgente de proveedores dentro de la red del área de servicio de CenCal Health. Si se encuentra fuera del área de servicio de CenCal Health, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita aprobación previa (autorización previa) para obtener atención urgente. Vaya al centro de atención urgente más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de atención urgente fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención urgente, no cubriremos su atención.

Si necesita atención urgente de salud mental, comuníquese al número de teléfono gratuito de los Planes de Salud Mental de su condado o al Departamento de Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). También puede llamar al plan de Salud Mental de su condado de Santa Bárbara al 1-888-868-1649; para el condado de San Luis Obispo, llame al 1-800-838-1381 o a CenCal Health en cualquier momento de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. de lunes a viernes o a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health al 1-800-524-5222 en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Para localizar todos los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>.

Su proveedor de atención urgente podría darle medicamentos como parte de su visita de atención urgente. Si obtiene medicamentos como parte de su visita, CenCal Health cubrirá los medicamentos como parte de su atención urgente cubierta. Si su proveedor de atención urgente le da una receta para que la lleve a una farmacia, el programa de Medi-Cal Rx cubrirá los medicamentos. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea la sección “Medicamentos Recetados Cubiertos por Medi-Cal Rx” bajo “Otros Programas y Servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.

Atención de emergencia

Para atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) más cercana. Para atención de emergencia, **no** necesita aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health.

Tiene derecho a utilizar cualquier hospital u otro lugar para recibir atención de emergencia, incluso en Canadá y México.

Fuera de los EE. UU., solo están cubiertos los servicios de emergencia que requieren



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

hospitalización en Canadá y México. La atención de emergencia y otros servicios de atención médica en otros países no están cubiertos.

La atención de emergencia es para condiciones médicas de emergencia donde corre riesgo su vida. Es para una enfermedad o lesión que una persona común prudente (razonable) (no un profesional de atención médica) con un conocimiento de salud y medicina podría esperar que, si no recibe atención de inmediato, su salud (o la de su bebé por nacer) podría estar en peligro o que una función corporal, órgano del cuerpo o parte corporal pudiera dañarse gravemente. Ejemplos incluyen, pero no se limitan a:

- Parto activo
- Quebradura de huesos
- Dolor severo
- Dolor de pecho
- Dificultad para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayo
- Hemorragias
- Condiciones psiquiátricas de emergencia, como depresión severa o pensamientos de suicidio (puede estar cubierto por los planes de salud mental del condado)

No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina o atención que no sea necesaria de inmediato. Debe recibir la atención de rutina de su PCP, quien le conoce mejor. Si no está seguro(a) de que se trate de una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-800-524-5222.

Si necesita atención de emergencia fuera de su hogar, vaya a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) más cercana, incluso si no está dentro de la red de CenCal Health. Si acude a la sala de emergencia, pídale que llamen a CenCal Health.

Usted o el hospital en el que lo admitieron debe llamar a CenCal Health dentro de las 24 horas después de haber recibido atención de emergencia. Si viaja fuera de los EE. UU., aparte de Canadá o México, y necesita atención de emergencia, CenCal Health no cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita preguntarle primero a su PCP o a CenCal Health antes de ir a la sala de emergencias.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención de post-estabilización), el hospital llamará a CenCal Health.

Recuerde: No llame al **911** a menos que sea una emergencia. Obtenga atención de emergencia solo para una emergencia, no para atención de rutina o una enfermedad

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



menos leve tal como una gripe o dolor de garganta. Si es una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

La Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health le brinda información y consejos médicos gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a la línea gratuita de Consejos de Enfermera de CenCal Health 1-800-524-5222 o 711.

Línea de consejos de enfermera de CenCal Health

La Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health le brinda información y asesoramiento médico gratuito las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health al 1-800-524-5222 o 711 para:

- Hablar con una enfermera que contestará preguntas médicas, brindará consejos sobre la atención y le ayudará a decidir si debe consultar a un proveedor de inmediato
- Obtener ayuda con condiciones médicas como diabetes o asma, incluyendo el asesoramiento sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su condición médica

La Línea de Consejos de Enfermera **no** puede ayudarle con las citas en la clínica ni con surtir sus recetas de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con estos.

Directiva anticipada

Una directiva de salud anticipada es un formulario legal. En este formulario puede mencionar qué atención médica desea recibir si no puede hablar o tomar decisiones más adelante. Puede anotar que cuidado de salud no quiere. Puede nombrar a alguien, tal como su cónyuge (esposo/esposa), para que tome las decisiones de su atención médica si usted no puede hacerlo.

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

También puede encontrar y descargar un formulario gratuito en línea de internet. Puede pedirle a su familia, PCP o alguien en quien confíe para que le ayude a llenar el formulario.

Tiene derecho a que se coloque su directiva anticipada en sus registros médicos. Tiene derecho de cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

3 | Cómo obtener atención

Tiene derecho a obtener información sobre los cambios a las leyes de directiva anticipada. CenCal Health le avisará sobre los cambios de la ley estatal a más tardar 90 días después del cambio.

Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 para obtener más información.

Donación de órganos y tejidos

Puede ayudar a salvar vidas al convertirse en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años de edad, puede convertirse en un donante con el consentimiento por escrito de su padre o tutor. Puede cambiar de opinión acerca de ser un donante de órganos en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Este capítulo explica todos sus servicios cubiertos como miembro de CenCal Health. Sus servicios cubiertos son gratuitos mientras sean médicamente necesarios y proporcionados por un proveedor de la red. Debe pedir una aprobación previa (autorización previa) si la atención está fuera de la red, excepto para servicios sensitivos, emergencias y algunos servicios de atención de urgencia. Su plan de salud puede cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero debe preguntarle a CenCal Health por una aprobación previa (autorización previa) para esto. La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, evitar enfermarse gravemente o quedar discapacitado, o reduce el dolor intenso de una enfermedad, enfermedad o lesión diagnosticada. Para miembros menores de 21 años de edad, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Los miembros menores de 21 años de edad pueden obtener beneficios y servicios adicionales. Lea el capítulo 5: Cuidado de salud para niños y jóvenes para obtener más información.

Algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece CenCal Health están mencionados a continuación. Es posible que los beneficios con una estrella (*) puedan necesitar aprobación previa.

- Acupuntura*
- Terapias y servicios de salud en el hogar agudos (tratamiento a corto plazo)
- Vacunas para adultos (inyecciones)
- Pruebas e inyecciones de alergias
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiólogo
- Prevención de asma
- Audiología*
- Tratamiento de salud conductual*
- Pruebas
- Rehabilitación cardíaca
- Administración de casos
- Servicios quiroprácticos*
- Quimioterapia y radioterapia
- Evaluaciones de salud cognitiva
- Servicios de trabajadores de salud comunitarios



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

- Servicios dentales – limitados (realizados por un médico profesional / PCP en un consultorio médico)
- Servicios de diálisis / hemodiálisis
- Servicios de doula
- Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) *
- Servicios de atención diádica
- Visitas a la sala emergencia
- Administración de la Atención Mejorada
- Nutrición enteral y parenteral*
- Visitas al consultorio de planificación familiar y asesoramiento (puede acudir a un proveedor no participante)
- Terapia familiar
- Servicios y dispositivos de habilitación*
- Aparatos para el oído
- Cuidado de salud en el hogar*
- Cuidado de hospicio*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Laboratorio y radiología*
- Terapias y servicios de salud en el hogar a largo plazo*
- Atención de maternidad y al recién nacido
- Trasplante de órganos mayores*
- Terapia ocupacional*
- Ortesis / prótesis*
- Suministros para ostomía y urología
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía ambulatoria*
- Cuidado paliativo*
- Visitas al PCP
- Servicios de pediatría
- Terapia física*
- Servicios de podología*
- Rehabilitación pulmonar*
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada
- Visitas a especialistas*
- Terapia del habla*
- Servicios quirúrgicos
- Telemedicina / Tele-salud
- Servicios transgénero*
- Atención urgente
- Servicios de la vista*
- Servicios de salud para mujeres

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se pueden encontrar el Capítulo 8, “Números y palabras importantes que debe saber.”

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o una incapacidad o reducir el dolor intenso de una enfermedad, dolor o lesión diagnosticada.

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

Para miembros menores de 21 años de edad, un servicio es médicamente necesario si es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales según el beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódico Preventivo y Temprano (EPSDT por sus siglas en inglés). Esto incluye la atención que es necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental, o mantener la condición médica del miembro para evitar que empeore.

Servicios médicamente necesarios no incluyen:

- Tratamientos que no se han probado o que aún se están probando
- Servicios o artículos que generalmente no se aceptan como efectivos
- Servicios fuera del curso normal y duración del tratamiento o servicio que no tiene guías clínicas
- Servicios para la conveniencia del cuidador o proveedor

CenCal Health coordinará con otros programas para asegurarse que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por CenCal Health.

Servicios médicamente necesarios incluyen servicios cubiertos que son razonables y necesarios para:

- Proteger la vida;
- Prevenir una enfermedad significativa o una discapacidad significativa;
- Aliviar el dolor intenso;
- Lograr un crecimiento y desarrollo apropiado para la edad; y
- Alcanzar, mantener y recuperar la capacidad funcional.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

Para miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos identificados anteriormente, y cualquier otra atención de salud, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y condiciones físicas y mentales según sea necesario, por el beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódico Preventivo y Temprano (EPSDT, por sus siglas en inglés).

EPSDT proporciona una amplia lista de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de edad de bajo ingresos. El beneficio EPSDT es más sólido que el beneficio para los adultos y está diseñado para asegurar que los niños reciban atención y detección temprana, de modo que los problemas de salud se eviten o sean diagnosticados y tratados lo antes posible. El objetivo de EPSDT es asegurar que niños individuales obtengan la atención médica que necesitan cuando la necesiten – la atención adecuada para el niño adecuado en el momento adecuado y en el escenario adecuado.

CenCal Health coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por CenCal Health.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por CenCal Health

Servicios externos (ambulatorios)

Vacunas para adultos

Puede obtener inmunizaciones (vacunas) para adultos de un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa). CenCal Health cubre las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP, por sus siglas en inglés) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), incluidas las vacunas que necesita cuando viaja.

También puede obtener algunos servicios de inmunización (vacunas) para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre el programa de Medi-Cal Rx, lea la sección Otros Programas y Servicios de Medi-Cal en este capítulo.

Atención de alergias

CenCal Health cubre las pruebas y el tratamiento de alergias, incluida la desensibilización, la hipo-sensibilización o la inmunoterapia para alergias.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Servicios de anestesiología

CenCal Health cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando reciba atención ambulatoria. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando son proporcionados por un médico anesthesiólogo, quien puede requerir aprobación previa (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

CenCal Health 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 los servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla (los límites no se aplican a niños menores de 21 años de edad). CenCal Health puede proporcionarle autorización previa para otros servicios según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para los servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años de edad
- Personas embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del final de un embarazo
- Residentes en un centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios o centro de cuidado subagudos
- Todos los miembros cuando los servicios se brindan en departamentos ambulatorios en un hospital del condado, clínicas ambulatorias, un Centro de Salud con Certificación Federal (FQHC) o un Centro de Salud Rural (RHC) que están en la red de CenCal Health. No todos los FQHCs, RHCs o hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos ambulatorios.

Evaluaciones de salud cognitiva

CenCal Health cubre una breve evaluación de salud cognitiva anual para los miembros que tienen 65 años de edad o más y que de otro modo no son elegibles para una evaluación similar como parte de una visita de bienestar anual bajo el programa de Medicare. Una evaluación de salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.

Servicios de trabajadores de salud comunitarios

CenCal Health cubre los servicios de trabajadores de la salud comunitarios (CHW, por sus siglas en inglés) para personas cuando lo recomienda un médico u otro practicante médico con licencia para prevenir enfermedades, discapacidades y otras condiciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios pueden incluir:



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

- Educación y entrenamiento en salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de salud conductuales, perinatales y orales; y prevención de lesiones (lastimaduras).
- Promoción de la salud y entrenamiento, incluido el establecimiento de metas y la creación de planes de acción para ayudar con la prevención y el manejo de enfermedades.

Servicios de diálisis / hemodiálisis

CenCal Health cubre los tratamientos de diálisis. CenCal Health también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su médico envía una solicitud y CenCal Health lo aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Equipo, suministros y características de comodidad, conveniencia o lujo.
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para que el equipo de diálisis en el hogar sea portátil para viajar.

Servicios de doula

CenCal Health cubre los servicios de doula (una entrenadora profesional para partos) para incluir el apoyo personal a las personas embarazadas y sus familias durante el embarazo, el trabajo de parto y el periodo posparto.

Servicios de atención diádica

CenCal Health cubre los servicios de atención diádica para miembros y sus cuidadores que son médicamente necesarios.

Terapia familiar

CenCal Health cubre la terapia familiar cuando es médicamente necesaria y está compuesta por al menos dos miembros de la familia.

Ejemplos de terapia familiar incluyen, pero no se limitan a:

- Psicoterapia padre-hijo (de edades de 0 a 5 años)
- Terapia interactiva entre padres e hijos (de edades de 2 a 12 años)
- Terapia de pareja cognitiva-conductual (para adultos)

Cirugía ambulatoria

CenCal Health cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Aquellos necesarios para diagnósticos, procedimientos considerados electivos, y procedimientos médicos o dentales ambulatorios específicos requieren aprobación previa (autorización previa).

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Servicios médicos

CenCal Health cubre servicios médicos que son médicamente necesarios.

Servicios de podología (pies)

CenCal Health cubre servicios de podología según 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

CenCal Health cubre diferentes terapias de tratamiento, que incluyen:

- Quimioterapia
- Radioterapia

Maternidad y atención para recién nacido

CenCal Health cubre estos servicios de maternidad y atención para recién nacidos:

- Educación y ayudas para la lactancia materna
- Atención durante el parto y posparto
- Suministros y equipo (pompa) para la lactancia
- Atención prenatal
- Servicios del centro de parto
- Enfermera Partera Certificada (CNM, por sus siglas en inglés)
- Partera con Licencia (LM, por sus siglas en inglés)
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento
- Servicios de atención al recién nacido

Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de obtener servicios sin estar físicamente en el mismo lugar que su proveedor. Una manera de la telesalud puede ser tener una conversación en vivo con su proveedor. O la telesalud puede consistir en compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios a través de telesalud. Sin embargo, es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para saber qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través de telesalud. Es importante que tanto usted como su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio en particular es apropiado para usted. Tiene derecho a recibir servicios en persona y no está obligado a usar telesalud incluso si su proveedor acepta que es apropiado para usted.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

Servicios de salud mental

Servicios ambulatorios de salud mental

CenCal Health cubre a un miembro para una evaluación de salud mental inicial sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor con licencia de salud mental en la red de CenCal Health sin una referencia (pase).

Su PCP o proveedor de salud mental hará una referencia para un examen de salud mental adicional a un especialista dentro de la red de CenCal Health para determinar su nivel de discapacidad. Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que tiene un malestar leve o moderado o que tiene una discapacidad del funcionamiento mental, emocional o conductual, CenCal Health puede proporcionarle servicios de salud mental. CenCal Health cubre estos servicios de salud mental:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y en grupo (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando son indicadas clínicamente para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- Servicios ambulatorios con el propósito de monitorear la terapia con medicamentos
- Laboratorio para pacientes ambulatorios, medicamentos que aún no están cubiertos por la lista de medicamentos bajo contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consulta con un psiquiatra
- Terapia familiar

Para obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por CenCal Health, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Si su PCP o proveedor de salud mental no puede proporcionarle tratamiento para un trastorno de salud mental disponible en la red de CenCal Health y dentro de los tiempos indicados anteriormente en la sección “Acceso oportuno a la atención”, CenCal Health cubrirá y le ayudará a coordinar servicios fuera de la red.

Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que puede tener un nivel más alto de discapacidad y necesita servicios especializados de salud mental (SMHS, por sus siglas en inglés) su PCP o su proveedor de salud mental lo referirán al plan de salud del condado para recibir una evaluación y ayudarlo a conectarse con el próximo paso en el proceso.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 81 bajo “Servicios especializados de salud mental”.

Servicios de emergencia

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

CenCal Health cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurre en los EE. UU. (incluyendo los territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de EE. UU., etc.) CenCal Health también cubre la atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o lesiones graves. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona con un conocimiento de salud y medicina podría esperar que resulte en:

- Riesgo grave para su salud; o
- Daño grave a las funciones corporales; o
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo; o
- En el caso de una persona embarazada en parto activo, lo que significa parto en un momento en que ocurriría cualquiera de los siguientes:
 - No hay suficiente tiempo para transferirla de manera segura a otro hospital antes del parto.
 - La transferencia puede representar un riesgo para su salud o seguridad o para la de su bebé por nacer.

Si la sala de emergencias de un hospital le proporciona un suministro de hasta 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, el medicamento recetado estará cubierto como parte de sus Servicios de Emergencia cubiertos. Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da una receta que debe llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para que la surtan, Medi-Cal Rx será responsable de la cobertura de esa receta.

Si un farmacéutico de una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de un medicamento, ese suministro de emergencia estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por CenCal Health. Pídale a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesitan ayuda para darle un suministro de medicamentos de emergencia.

Servicios de transporte de emergencia

CenCal Health cubre servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es lo suficientemente grave que otras maneras de llegar a un lugar de atención puedan



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

poner en riesgo su salud o su vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los EE. UU., excepto los servicios de emergencia que requieren que esté en el hospital en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá y México y no es hospitalizado durante ese episodio de atención, sus servicios de ambulancia no estarán cubiertos por CenCal Health.

Hospicio y cuidados paliativos

CenCal Health cubre cuidados de hospicio y cuidados paliativos para niños y adultos, lo que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Es posible que los adultos de 21 años de edad o mayores no reciban cuidados de hospicio y cuidados paliativos al mismo tiempo.

Cuidado de hospicio

El cuidado de hospicio es un beneficio que brinda servicios a los miembros con enfermedades terminales. El cuidado de hospicio requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se enfoca principalmente en el manejo de dolor y los síntomas en lugar de curar de manera de prolongar la vida.

El cuidado de hospicio incluye:

- Servicios de enfermería
- Servicios físicos, ocupacionales o del habla
- Servicios sociales médicos
- Ayudante de salud en el hogar y servicios de amas de casa
- Suministros y aparatos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de Medi-Cal Rx FFS (Medi-Cal pago-por-servicio))
- Servicios de consejería
- Servicios de enfermería continua las 24 horas durante periodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro con la enfermedad terminal en el hogar
- Cuidado de relevo (descanso) para pacientes hospitalizados por hasta cinco días consecutivos a la vez en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidado de hospicio
- Atención hospitalaria a corto plazo para el control del dolor o el manejo de los síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidado de hospicio

Cuidado paliativo

El cuidado paliativo es un cuidado enfocado en el paciente y la familia para mejorar la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos no

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



requieren que le miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos pueden brindarse al mismo tiempo que los cuidados curativos.

Cuidado paliativo incluye:

- Planificación de cuidados avanzados
- Evaluación y consulta de cuidados paliativos
- Plan de atención que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- Equipo del plan de atención que incluye, pero no se limita a:
 - Doctor en medicina u osteopatía
 - Asistente médico
 - Enfermera registrada (titulada)
 - Enfermera vocacional con licencia o enfermera participante
 - Trabajador social
 - Capellán
- Coordinación de cuidados
- Manejo del dolor y los síntomas
- Servicios sociales médicos y de salud mental

Los adultos mayores de 21 años de edad no pueden recibir cuidados paliativos y cuidados de hospicio al mismo tiempo. Si está recibiendo cuidados paliativos y cumple con los requisitos para recibir cuidados de hospicio, usted puede solicitar cambiarse a cuidados de hospicio en cualquier momento.

Hospitalización

Servicios de anestesiología

CenCal Health cubre los servicios de anestesiología que son médicamente necesarios durante las estancias cubiertas en el hospital. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos y dentales.

Servicios hospitalarios para pacientes internos

CenCal Health cubre la atención hospitalaria para pacientes hospitalizados cuando es médicamente necesaria.

Secuenciación rápida del genoma completo

La secuenciación rápida del genoma completo (rWGS, por sus siglas en inglés) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y esté recibiendo servicios hospitalarios para pacientes internados en una unidad



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

de cuidados intensivos (UCI). Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para un padre o padres y para su bebé, y la secuenciación ultrarrápida. rWGS es una nueva forma de diagnosticar condiciones médicas a tiempo para afectar la atención en la UCI de niños de un año de edad o menores.

Servicios quirúrgicos

CenCal Health cubre cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

Programa de extensión de la atención posparto (después del parto)

El Programa de Extensión de Atención Posparto brinda cobertura extendida para miembros de Medi-Cal durante el embarazo y después del embarazo (el período posterior al embarazo).

El Programa de Extensión de Atención Posparto extiende la cobertura de CenCal Health hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los ingresos, la ciudadanía o el estado migratorio, y no se necesita ninguna acción adicional.

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 adquirir o recuperar habilidades mentales y físicas.

El plan cubre los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Los servicios son médicamente necesarios
- Los servicios son para tratar una condición de salud
- Los servicios son para ayudarlo a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.
- Recibe los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un médico dentro de la red determine que es médicamente necesario que usted reciba los servicios en otro lugar, o que no haya un centro dentro de la red disponible para tratar su condición médica

Acupuntura

CenCal Health cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o disminuir la percepción de dolor crónico severo y persistente que resulte de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de las agujas) están limitados a dos servicios al mes, en combinación con los servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional, y servicios de terapia del habla cuando los proporcione un médico, dentista, podólogo

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



o acupunturista (los límites no se aplican a niños menores de los 21 años de edad). Servicios adicionales pueden proporcionarse mediante una aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health según sea médicamente necesario.

Audiología (audición)

CenCal Health cubre los servicios de audiología. La audiología para pacientes ambulatorios se limita a dos servicios por mes, en combinación con servicios de acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla (los límites no se aplican a niños menores de 21 años de edad). CenCal Health puede pre-aprobar (autorizar previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

Tratamientos de salud de comportamiento

CenCal Health cubre los servicios de tratamiento de salud conductual (comportamiento) (BHT, por sus siglas en inglés) para miembros menores de 21 años de edad a través del beneficio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódico Preventivo y Temprano (EPSDT, por sus siglas en inglés). BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis de comportamiento (conducta aplicada) basados en evidencia que desarrollan o restauran, en la máxima medida posible, el funcionamiento de una persona menor de 21 años de edad.

Los servicios de BHT enseñan habilidades a través del uso de observación y refuerzo conductual (del comportamiento), o mediante esfuerzos por enseñar cada paso de una conducta específica. Los servicios de BHT se basan en evidencias confiables y no son experimentales. Los ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención conductual cognitiva, tratamiento conductual integral y análisis de comportamiento aplicado.

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

Rehabilitación cardíaca

CenCal Health cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

Equipo médico duradero (DME)

CenCal Health cubre la compra o renta de suministros, equipo y otros servicios de equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) con una receta de un médico, asistente médico, enfermeras practicantes y especialistas en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados pueden estar cubiertos según sea médicamente necesario para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física mayor.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

Generalmente, CenCal Health no cubre lo siguiente:

- Equipo, características y suministros de comodidad, conveniencia o lujo, excepto los extractores de leche de grado minorista, como se describe en “Extractores de leche y suministros” bajo el título “Atención de maternidad y del recién nacido” en este capítulo
- Artículos no destinados a mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipo de ejercicio (incluidos los dispositivos destinados a proporcionar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas)
- Equipo de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años de edad
- Artículos no médicos, como baños de sauna o un elevador
- Modificaciones a su casa o automóvil
- Dispositivos para analizar la sangre u otras sustancias corporales (sin embargo, Medi-Cal Rx cubre los monitores de glucosa de la sangre, las tiras reactivas y las lancetas)
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones, excepto los monitores de apnea infantil
- La reparación o reemplazo de equipo debido a pérdida, robo o uso indebido, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de los 21 años de edad
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para el cuidado de la salud

Sin embargo, en algunos casos, estos artículos pueden aprobarse con la autorización previa (aprobación previa) enviada por su médico.

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos de suministro de nutrición al cuerpo se usan cuando una condición médica le impide comer alimentos normalmente. Los productos de nutrición enteral y parenteral pueden estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx, cuando son médicamente necesarios. CenCal Health puede cubrir pompas y tubos enterales y parenterales, cuando sea médicamente necesario.

Aparatos auditivos

CenCal Health cubre los aparatos auditivos si se le realizan estudios por pérdida de audición, son médicamente necesarios y recibe una receta de su médico. La cobertura se limita a la ayuda de menor costo que satisfice sus necesidades médicas. CenCal Health cubrirá un aparato auditivo a menos que necesite un aparato auditivo para cada oído para obtener resultados significativamente mejores que los que puede obtener con un solo aparato auditivo.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Aparatos auditivos para miembros menores de 21 años de edad

La ley estatal requiere que los niños que necesitan aparatos auditivos sean referidos al programa de Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) para determinar si el niño es elegible para CCS. Si el niño es elegible para CCS, CCS cubrirá los costos de los aparatos auditivos médicamente necesarios. Si el niño no es elegible para CCS, cubriremos los aparatos auditivos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Aparatos auditivos para miembros mayores de 21 años de edad.

Bajo el programa de Medi-Cal, cubrimos lo siguiente para cada aparato auditivo cubierto:

- Moldes de oído necesarios para la adaptación
- Un paquete de batería estándar
- Visitas para asegurarse de que el aparato auditivo esté funcionando correctamente
- Visitas para limpiar y ajustar su aparato auditivo
- Reparación de su aparato auditivo

Bajo Medi-Cal, cubriremos un aparato auditivo de reemplazo si:

- Su pérdida auditiva es tal que no puede ser corregida con su aparato auditivo actual
- Su aparato auditivo se perdió, se lo robaron o se quebró y no se puede reparar y no fue su culpa. Tendrá que proporcionar una nota que nos diga cómo sucedió esto.

Para adultos de 21 años de edad y mayores, Medi-Cal no incluye:

- Reemplazo de las pilas de los aparatos auditivos

Servicios de salud en el hogar

CenCal Health cubre los servicios de salud que se brindan en su hogar, cuando su médico lo receta y son médicamente necesarios.

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

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



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

Suministros, equipos y aparatos médicos

CenCal Health cubre los suministros médicos recetados por médicos, asistentes médicos, enfermeras practicantes, y enfermeras clínicas especializadas. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Medi-Cal Rx pago-por-servicio y no por CenCal Health.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Artículos domésticos comunes que incluyen, entre otros:
 - Cinta adhesiva (todo tipo)
 - Alcohol para untar
 - Cosméticos
 - Cotonetes (palillos de algodón) y bolitas de algodón
 - Polvos para limpieza
 - Toallitas para la piel
 - Witch hazel (astringente suave para la piel)
- Remedios caseros comunes que incluyen, entre otros:
 - Vaselina blanca
 - Aceites y lociones (cremas) para la piel seca
 - Talco y productos combinados de talco
 - Agentes oxidantes como el peróxido de hidrógeno (agua oxigenada)
 - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús sin receta
- Preparaciones tópicas que contienen pomada de ácido benzoico y salicílico, crema, pomada o líquido de ácido salicílico y pasta de óxido de zinc
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para el cuidado de la salud y que son usados regular y principalmente por personas que no tienen una necesidad médica específica para ellos.

Terapia ocupacional

CenCal Health cubre los servicios de terapia ocupacional, incluyendo la evaluación de terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional están limitados a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica, y terapia del habla (los límites no se aplican a niños menores de 21 años de edad). CenCal Health puede proporcionar más servicios a través de la aprobación previa (autorización previa) según sea médicamente necesario.

Prótesis / Ortesis

CenCal Health cubre aparatos y servicios ortopédicos y protésicos que son médicamente necesarios y recetados por su médico, podólogo, dentista o un proveedor

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



que no es médico. Esto incluye aparatos auditivos implantados, prótesis mamarias / sostenes de mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para apoyar una parte del cuerpo debilitada o deformada.

Suministros urológicos y de ostomía

CenCal Health cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye suministros que sean para comodidad, conveniencia o equipo y artículos de lujo.

Terapia física

CenCal Health cubre los servicios de terapia física médicamente necesarios, incluida la evaluación de terapia física, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

Rehabilitación pulmonar

CenCal Health cubre la rehabilitación pulmonar que sea médicamente necesaria y recetada por un médico.

Servicios de centros de enfermería especializada

CenCal Health cubre los servicios de centros de enfermería especializada según sea médicamente necesario, si está discapacitado y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y alimentación en un centro autorizado con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

Terapia del habla

CenCal Health cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla están limitados a dos servicios por mes, en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica, y terapia ocupacional (los límites no se aplican a niños menores de 21 años de edad). CenCal Health puede proporcionar más servicios a través de la aprobación previa (autorización previa) según sea médicamente necesario.

Servicios para personas transexuales

CenCal Health cubre los servicios para personas transexuales (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con los criterios para la cirugía reconstructiva.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

Estudios clínicos

CenCal Health cubre los costos de atención de rutina para pacientes aceptados en estudios clínicos de Fase I, Fase II, Fase III o Fase IV si está relacionado con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otras condiciones médicas potencialmente mortales y si el estudio cumple con todos los requisitos, bajo el Código de Salud y Seguridad 1370.6(d)(1). Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal pago-por-servicio (FFS, por sus siglas en inglés), cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea la sección “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

CenCal Health cubre servicios de laboratorio y radiografía para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando sea médicamente necesario. Se cubren varios procedimientos avanzados de imágenes, como tomografías computarizadas (CT, por sus siglas en inglés), imágenes de resonancia magnéticas (MRI, por sus siglas en inglés) y tomografías por emisión de positrones (PET, por sus siglas en inglés), según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar y la administración de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Las vacunas recomendadas por el Comité Asesor para Prácticas de Inmunización
- Los servicios de planificación familiar
- Las recomendaciones de la Academia Estadounidense de Pediatría de Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Los servicios de prevención del asma
- Los servicios preventivos para mujeres recomendado por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos
- Los servicios y ayuda para dejar de fumar
- Los servicios preventivos que recomienda el Grupo de Trabajo A y B de Servicios Preventivos de los Estados Unidos.

Los servicios de planificación familiar se brindan a los miembros en edad fértil para que puedan determinar cuántos y que tan separado quieren tener sus niños. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Los PCPs y especialistas en obstetricia / ginecología de CenCal Health están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o clínica de

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Medi-Cal que no esté conectado con CenCal Health sin tener que obtener la aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionado con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Lea el capítulo 5: Cuidado de salud para niños y jóvenes sobre información de la atención preventiva para jóvenes de 20 años de edad o menores.

Guías de Salud Preventiva Para Adultos

CenCalHEALTH[®]
Local. Quality. Healthcare.

Hacerse chequeos regulares puede ayudarle a mantenerse saludable y prevenir enfermedades. Se recomienda que la mayoría de los adultos obtengan las siguientes inmunizaciones (vacunas) y pruebas. Hable con su médico acerca de cuáles pruebas necesita y cuando debería obtenerlas. Se pueden ordenar pruebas más frecuentes o antes de la edad especificada si tiene síntomas o si tiene un alto riesgo.

| Exámenes de salud de rutina | ¿Con qué frecuencia? |
|---------------------------------------|---|
| Colesterol | Comenzando a la edad de 45 años para mujeres, y a la edad de 35 años para hombres |
| Evaluación de clamidia y gonorrea | Para las mujeres que tienen 24 años o menores de edad y son sexualmente activas, y para las mujeres mayores que corren más riesgo |
| Prueba de osteoporosis | Empezando a los 65 años de edad para mujeres |
| Presión arterial | Comenzando a la edad de 18 años para hombres y mujeres |
| Índice de masa corporal (IMC) | En chequeos regulares para todos los adultos |
| Prueba de VIH | Para hombres y mujeres en las edades de 15 a 65 años y para todas las mujeres embarazadas |
| Evaluación para la depresión | Para la población general de adultos, incluso las mujeres embarazadas o postparto (después del parto) |
| Evaluación de tuberculosis (TB) | Para adultos que corren más riesgo |
| Evaluación para la hepatitis C | Para todos los adultos de 18 a 79 años de edad |
| Evaluación de pre-diabetes y diabetes | Adultos asintomáticos de 35 a 70 años de edad con obesidad o sobrepeso |



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

| Exámenes de cáncer | ¿Con qué frecuencia? |
|---|---|
| Examen de cáncer colon rectal | Para hombres y mujeres comenzando a la edad de 45 años hasta la edad de 75 años |
| Examen de cáncer de cérvix (Papanicolaou) | Cada 3 a 5 años para mujeres de 21 a 65 años de edad |
| Examen de cáncer de seno (Mamografía) | Cada 2 años para mujeres de 50 a 74 años de edad |

| COVID-19 | |
|-------------------------|---|
| Vacuna para el COVID-19 | <p>2 dosis de vacuna de mRNA, administradas con 4 a 8 semanas de diferencia/separadas. Dosis de refuerzo administrada 5 meses después de la segunda dosis.</p> <p>O</p> <p>1 dosis de vacuna J&J. Dosis de refuerzo de mRNA 2 meses después de la dosis original.</p> |

| Inmunizaciones | ¿Con qué frecuencia? |
|---|--|
| Tétanos – Difteria – Tos Ferina (Td/Tdap) | 1 dosis de Tdap, y después una vacuna de Td o de Tdap cada 10 años. Las mujeres embarazadas deberían obtener una vacuna de Tdap con cada embarazo. |
| Influenza (vacuna contra la gripe) | Cada año para adultos |
| Neumocócica (PCV13 o PPSV23) | Una dosis después de los 65 años |
| Zoster (RZV) | 2 dosis para personas de 50 años de edad y mayores |
| Sarampión, Paperas, Rubéola (MMR) | 1 o 2 dosis para adultos nacidos en el año 1957 o después |
| Varicela (VAR) | 2 dosis para adultos sin historial de inmunidad |
| Virus del papiloma humano (VPH) | Si todavía no se completan, se debe obtener 2 o 3 dosis para los adultos de 19 a 26 años de edad |
| Hepatitis B | Para adultos de 19 a 59 años de edad. 2, 2 o 4 dosis dependiendo de la vacuna o condición |

2022—Este resumen se basa en las Guías de Inmunizaciones para Adultos Recomendadas por el CDC y recomendaciones del Equipo Operativo de Servicios Preventivos de los EE. UU. Una lista completa de recomendaciones A y B se encuentran en la página web: www.uspreventiveservicestaskforce.org/. La lista completa de CDC se encuentra en la página web: www.cdc.gov/vaccines. Este documento se actualiza anualmente; visite la página web de cencahealth.org para obtener la versión más reciente.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencahealth.org.



Guías de Salud Preventiva

CenCalHEALTH®
Local. Quality. Healthcare.

Para su niño

Es importante que su niño obtenga chequeos regulares con su médico y obtenga inmunizaciones (vacunas). Las vacunas (inmunizaciones) ayudan a proteger a su niño contra enfermedades graves. Esta tabla (guía) le ayuda a saber cuándo necesita su niño exámenes y vacunas. Si a su niño le hace falta una vacuna, hable con el médico para que su niño se ponga al corriente.

| Edad | Visitas y Exámenes | Inmunizaciones |
|-------------|---|--|
| BEBÉ | | |
| Al nacer | Examen en el hospital | Hepatitis B (HepB) |
| 1 mes | Visita de niño sano, evaluación de audición (oír) | De 1 a 2 meses de edad: HepB |
| 2 meses | Visita de niño sano | Difteria, tétano, y tos ferina (DTaP), La vacuna neumocócica conjugada (PCV13), Rotavirus (RV), Haemophilus influenza tipo b (Hib), vacuna inactiva contra el Polio (IPV) |
| 4 meses | Visita de niño sano | DTaP, RV, Hib, PCV13, IPV |
| 6 meses | Visita de niño sano | DTaP, PCV13, Hib, RV, La vacuna contra la influenza ¹ COVID-19 ² De 6 a 18 meses de edad: IPV |
| 9 meses | Visita de niño sano | |
| 12 meses | Visita de niño sano, barniz de fluoruro ³ , examen de plomo en la sangre | De 12 a 15 meses de edad: Sarampión, paperas, rubéola (MMR), Hib, PCV13, Varicela (VAR), HepB De 12 a 23 meses de edad: Hepatitis A (HepA) (2 dosis, 6 meses de separado) |
| 15 meses | Visita de niño sano, barniz fluoruro ³ | De 15 a 18 meses de edad: DTaP |
| 18 meses | Visita de niño sano, barniz fluoruro ³ | |



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

| Edad | Visitas y Exámenes | Inmunizaciones |
|----------------|---|--|
| NIÑO | | |
| 2 años | Visita de niño sano, barniz fluoruro ³ , examen de plomo en la sangre | La vacuna contra la influenza ¹ |
| 30 meses | Visita de niño sano, barniz fluoruro ³ | |
| 3 años | Visita de niño sano, barniz fluoruro ³ , examen de la vista | La vacuna contra la influenza ¹ |
| De 4 a 6 años | Visita de niño sano, barniz fluoruro ³ , examen de la vista y audición | DTaP, MMR, IPV, VAR, la vacuna contra la influenza cada año ¹ |
| De 7 a 10 años | Visita de niño sano Examen de: La vista y audición | La vacuna contra la influenza cada año ¹ |

| Edad | Visitas y Exámenes | Inmunizaciones |
|--------------------|---|--|
| ADOLESCENTE | | |
| De 11 a 12 años | Visita de niño sano, Examen de la vista, audición, dislipidemia ⁴ , y depresión | Vacuna meningocócica, Virus del papiloma humano (HPV) (2 dosis para niñas y niños), otra dosis de Tdap, La vacuna contra la influenza cada año |
| De 13 a 21 años | Visita de niño sano, Examen de la vista, audición, depresión, dislipidemia ³ , ETS/VIH (15 años de edad y mayores) | La vacuna contra la influenza cada año, Meningococo (a los 16 años de edad), |

2022 —Estas guías son basadas en los Programas de vacunación recomendados por el CDC y las Recomendaciones de la Academia Estadounidense de Pediatría para la atención médica preventiva pediátrica, aap.org. Este documento se actualiza anualmente; visite la página web www.cencalhealth.org para obtener la versión más reciente.

¹ Si es la primera vez que se aplica la vacuna contra la gripe, los niños de 6 meses a 8 años deben recibir 2 dosis separadas por 4 semanas

² La vacuna para COVID-19 se puede administrar comenzando a la edad de 6 meses. Todos los niños de 6 meses a 18 años de edad deben de recibir la vacuna contra el COVID-19 según las recomendaciones de CDC.

³ Una vez que los dientes están presentes, se puede aplicar barniz de flúor cada 3 a 6 meses hasta los 5 años de edad.

⁴ La detección de dislipidemia es para niños entre las edades de 9 y 11 años y para adolescentes de 17 años de edad y mayores.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Definiciones de la guía preventiva

Hepatitis B (HepB): Ayuda a prevenir la infección de un virus que ataca el hígado, que puede causar cáncer de hígado, insuficiencia hepática e incluso la muerte. Su bebé necesita 3 dosis de esta vacuna.

Difteria, tétano, y tos ferina (DTaP): Esta vacuna protege contra difteria, tétano, y tos ferina, que son enfermedades graves causadas por bacterias. La difteria puede provocar problemas respiratorios o parálisis. El tétano (trismo) causa espasmos (calambres) dolorosos de los músculos de todo el cuerpo. La tos ferina produce ataques de tos tan graves que pueden causar la muerte, o hacer que sea muy difícil para que los bebés puedan comer, beber o respirar.

Neumocócica conjugada (PCV13): Ayuda a prevenir la enfermedad neumocócica, causada por bacterias que pueden causar infección de oído, neumonía y meningitis.

Haemophilus influenza tipo b (Hib): Previene infecciones de bacteria graves, como la meningitis y la neumonía.

Vacuna inactivada contra el Polio (IPV): Esta vacuna protege contra el virus de polio, una enfermedad contagiosa, incapacitante y potencialmente mortal.

Rotavirus (RV): Esta vacuna ayuda a prevenir el vómito y la diarrea severa en niños causados por rotavirus.

Influenza (IIV): También conocida como la “vacuna contra la gripe”, protege contra la gripe, que puede causar fiebre, dolores corporales, escalofríos, dolor de cabeza y otros síntomas más graves.

Sarampión, paperas, rubéola (MMR): Protege contra el sarampión, las paperas y la rubeola, que pueden causar fiebre, sarpullido y otros problemas en niños pequeños.

Varicela (VAR): Previene enfermedades graves asociadas con el virus de la varicela. La vacuna es mucho más segura que tener la enfermedad.

Hepatitis A (HepA): Protege contra la infección severa del hígado transmitida por agua y alimentos contaminados.

Virus del papiloma humano (HPV): 2 dosis protegen contra varios tipos de cáncer, incluso el cáncer del cuello uterino, el pene, el ano, la boca/garganta y la vagina. Las niñas y los niños deben recibir dos dosis antes de cumplir los 13 años.

Meningococo: Ayuda a proteger contra las bacterias que causan infecciones graves del cerebro y la médula espinal.

Programa de prevención de diabetes

El Programa de Prevención de Diabetes (DPP, por sus siglas en inglés) es un



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

programa basado en el cambio de estilo de vida. Este programa de 12 meses se enfoca en cambios de estilo de vida y está diseñado para prevenir o retrasar el diagnóstico de diabetes tipo 2 entre las personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplen con los criterios pueden calificar para un segundo año. El programa proporciona educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, pero no se limitan a:

- Proporcionando un compañero para asesorarlo
- Enseñarle el autocontrol y la resolución de problemas
- Brindarle ánimo y comentarios
- Proporcionarle materiales informativos para apoyar los objetivos
- Ayudarle a seguir una rutina de su peso para ayudar a lograr los objetivos

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para unirse a DPP. Llame a CenCal Health para aprender más sobre el programa y la elegibilidad.

Servicios reconstructivos

CenCal Health cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal en la mejor manera posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades, o reconstrucción mamaria después de una mastectomía. Pueden aplicarse algunas limitaciones y excepciones.

Servicios de trastorno por uso de sustancias

El plan cubre:

- Exámenes de abuso de alcohol y exámenes de drogas ilícitas

Consulte la sección “Servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias” más adelante en este capítulo para obtener más información sobre la cobertura de tratamiento a través del condado.

Beneficios de la vista

El plan cubre:

- Examen rutinario de la vista una vez cada 24 meses; Los exámenes de la vista adicionales o más frecuentes están cubiertos si son médicamente necesarios para los miembros, como los que tienen diabetes.
- Lentes (armazones y lentes) una vez cada 24 meses; cuando tenga una receta válida.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Puede recibir un reemplazo de anteojos (lentes) dentro de los 24 meses si tiene un cambio en la receta o si pierde, le roban o se quebraron los anteojos (y no se pueden reparar) y no fue su culpa. Debe darnos una nota que nos diga cómo se perdieron, se los robaron o cómo se quebraron sus anteojos.
- Dispositivos de baja visión para personas con discapacidad visual que no se puede corregir con anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía que interfieren con la capacidad de una persona para realizar las actividades de cada día, es decir, degeneración macular relacionada con la edad.
- Lentes de contacto médicamente necesarios
- Las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto pueden estar cubiertos si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad o condición ocular (es decir, falta de una oreja). Las condiciones médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, aniridia, afaquia y keratoconus.

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

Tiene derecho a utilizar un transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús o taxi a sus citas. Se puede proporcionar transporte médico para servicios cubiertos y citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Si necesita transporte médico, puede solicitarlo hablando con su médico, dentista, podiatra, o proveedor de trastornos de salud mental o uso de sustancias. Su médico decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades. Si su médico determina que necesita transporte médico en un vehículo especial equipado para su condición médica, se lo recetarán completando un formulario y enviándolo a CenCal Health. Una vez que sea aprobado, la aprobación puede ser válida por doce (12) meses dependiendo de la necesidad médica. Además, no hay límites para la cantidad de viajes que puede obtener. Su médico deberá de evaluar de nuevo su necesidad médica de transporte médico y volver a aprobarlo cada 12 meses.

El transporte médico es una ambulancia, una camioneta adaptada, una camioneta para sillas de ruedas o transporte aéreo. CenCal Health ofrece transporte médico de menor costo para cubrir sus necesidades médicas cuando necesita transporte para llegar a su cita. Eso significa, por ejemplo, que, si está físicamente o médicamente capaz de ser transportado en una camioneta de silla de ruedas, CenCal Health no pagará la ambulancia. Solo tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace imposible cualquier forma de transporte por calle (carretera).

El transporte médico debe usarse cuando:

- Sea física o médicamente necesario según se determine con una autorización escrita de un médico u otro proveedor; o no pueda utilizar, por razones físicas o médicas, un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

- Necesite la ayuda del conductor para salir y regresar de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, debido a una incapacidad física o mental.

Para solicitar los servicios de transporte médico que su médico le haya recetado para sus citas no urgentes (de rutina), llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600 de lunes a viernes con al menos 5 días hábiles antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a la mano su Tarjeta de Identificación de miembro cuando llame.

Límites del transporte médico: CenCal Health proporciona el transporte médico de menor costo que satisfice sus necesidades médicas de su hogar hasta el proveedor más cercano donde haiga una cita disponible. No se proporcionará transporte médico si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierta por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, CenCal Health le ayudará a programar su transporte. En este Manual para Miembros se incluye una lista de los servicios cubiertos. El transporte no está cubierto fuera de la red o el área de servicio a menos que CenCal Health lo autorice previamente. Para obtener más información o para solicitar transporte médico, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600.

Costo para el miembro: No hay costo cuando el transporte está autorizado por CenCal Health.

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen transporte a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y no tiene acceso a transporte. Puede obtener un transporte, sin costo para usted, cuando haya intentado todas las otras maneras de obtener transporte y:

- Va o viene de una cita para recibir un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor; o
- Va a recoger recetas y suministros médicos.

CenCal Health le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otra forma pública o privada para ir a su cita médica para recibir los servicios cubiertos por Medi-Cal. CenCal Health cubrirá el costo más bajo del tipo de transporte no médico que cumple con sus necesidades. A veces, CenCal Health ofrece el reembolso de millas cuando el transporte es un vehículo privado coordinado por el miembro. Esto debe ser aprobado por CenCal Health antes de que usted reciba el transporte, y debe decirnos por qué no puede obtener transporte de otras formas, como el autobús. Puede informarnos llamándonos, enviándonos un correo electrónico, o en persona. No puede conducir por sí mismo y recibir un reembolso directamente.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



El reembolso de millas requiere todo lo siguiente:

- La licencia de conducir del conductor
- La registraci3n del veh3culo del conductor
- Comprobante de seguro de autom3vil para el conductor

Para solicitar transporte para servicios que han sido autorizados, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600 al menos cinco d3as h3biles (de lunes a viernes) antes de su cita o llame tan pronto como pueda cuando tenga una cita urgente. Tenga a la mano su Tarjeta de Identificaci3n de miembro cuando llame.

Nota: Los ind3genas estadounidenses pueden comunicarse con su Cl3nica de Salud Ind3gena local para solicitar transporte no m3dico.

L3mites del transporte no m3dico: CenCal Health proporciona el transporte no m3dico de menor costo que satisfice sus necesidades m3dicas de su hogar hasta el proveedor m3s cercano donde haiga una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por s3 mismos ni recibir un reembolso directamente. Para obtener m3s informaci3n, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600.

El transporte no m3dico no se aplica si:

- Se necesita una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para sillas de ruedas, u otra forma de transporte m3dico y que sea m3dicamente necesario para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Necesita la ayuda del conductor para salir y entrar de la residencia, el veh3culo o el lugar de tratamiento, debido a una incapacidad f3sica o m3dica.
- Est3 en una silla de ruedas y no puede entrar y salir del veh3culo sin la ayuda del conductor.
- El servicio no est3 cubierto por Medi-Cal.

Costo para el miembro: No hay costo cuando el transporte no m3dico est3 autorizado por CenCal Health.

Gastos de viaje: En ciertos casos, CenCal Health puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, estad3as en hoteles y otros gastos relacionados si tiene que viajar para citas m3dicas que no est3n disponibles cerca de su hogar. Tamb3en se puede cubrir para un asistente que lo acompa3e y un donante de trasplante de 3rganos principales, si corresponde. Debe pedir una aprobaci3n previa (autorizaci3n previa) para estos servicios comunic3ndose con CenCal Health al 1-877-814-1861 o Ventura Transit System al 1-855-659-4600.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la l3nea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisi3n de California al 711). CenCal Health est3 abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la p3gina web al www.cencalhealth.org.

Otros beneficios y programas cubiertos por CenCal Health

Servicios y apoyos atención a largo plazo

CenCal Health cubre estos beneficios de atención a largo plazo para los miembros que califican:

- Servicios en centros de atención a largo plazo aprobados por CenCal Health
- Servicios en centros de enfermería especializada aprobados por CenCal Health

Si califica para servicios de atención a largo plazo, CenCal se asegurará de que lo ubiquen en un centro de atención médica que proporciona el nivel de atención más apropiado para sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención a largo plazo, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711).

Administración de cuidados básicos

CenCal Health le ayudará a coordinar y administrar sus necesidades y servicios de atención médica sin costo para usted. CenCal Health coordinará sus servicios de atención médica para ayudar a garantizar que reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluyendo los medicamentos recetados y los servicios de atención de salud del comportamiento, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por CenCal Health. Esto incluye la coordinación de la atención en todos los (entornos), por ejemplo, si necesita hospitalización y es dado de alta a su hogar o a un centro de enfermería especializada.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711).

Administración de la atención mejorada

CenCal Health cubre los servicios de Administración de la Atención Administrada (ECM, por sus siglas en inglés) para miembros con necesidades muy complejas/complicadas. ECM es un beneficio que brinda servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que recibe de diferentes médicos. ECM ayuda a coordinar la atención primaria, la atención aguda, la salud del comportamiento, el desarrollo, la salud oral, los servicios y apoyos a largo plazo basados en la comunidad (LTSS, por sus siglas en inglés), y las referencias a los recursos comunitarios disponibles.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Si califica, es posible que se comuniquen con usted acerca de los servicios de ECM. También puede llamar a CenCal Health para obtener información sobre si puede recibir ECM y cuándo. O hable con su proveedor de atención médica, quien puede ver si califica para ECM y cuándo y cómo puede recibirlo.

Servicios cubiertos de ECM

Si califica para ECM, tendrá su propio equipo de atención, incluyendo un administrador principal de atención. Esta persona hablará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales y otros para asegurarse de que todos trabajen juntos para brindarle la atención que necesita. Un administrador principal de atención también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. ECM incluye:

- Ayuda comunitaria y participación
- Evaluación integral y administración de la atención
- Coordinación mejorada de la atención
- Promoción de la salud
- Atención integral de transición
- Servicios de apoyo para miembros y familia
- Coordinación y referencias a servicios de apoyo comunitarios y sociales

Para saber si ECM puede ser adecuado para usted, hable con su representante de CenCal Health o su proveedor de atención médica.

Costo al miembro

No hay ningún costo para el miembro por los servicios de ECM.

Apoyos Comunitarios

Los servicios de “Apoyos Comunitarios” pueden estar disponible bajo su plan de salud individualizado. Apoyos Comunitarios son servicios y entornos alternativos a las personas cubiertas por el Plan Estatal de Medi-Cal de California. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si califica, estos servicios pueden ayudarle a vivir de manera más independiente. No reemplazan los beneficios que ya recibe bajo Medi-Cal.

Apoyos Comunitarios que CenCal Health cubre:

Programa de Atención Recuperativa (RCP, por sus siglas en inglés): Este es un servicio disponible para miembros sin hogar que requieren algunos servicios médicos y asistencia con los determinantes sociales de la salud después de ser dado de alta de un hospital. La intención del RCP es mejorar los resultados de salud y disminuir el



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

uso de las salas de emergencia e instalaciones de atención hospitalaria. Los servicios de atención médica y apoyo social están disponibles para quienes cumplan con los criterios hasta por 90 días, después de una estadía en el hospital.

Algunos servicios de Atención Recuperativa (RC, por sus siglas en inglés) que se ofrecen a los miembros son:

- Alojamiento temporal
- Atención médica
- Servicios de Administración de Casos
- Apoyo administrativo para el cuidado propio
- Ayuda con alojamiento/vivienda

Programa de Comidas/Alimentos Medicamente Adaptados/Alimentos de Apoyo Médico

Comidas/Alimentos Medicamente Adaptados garantizan a los miembros vulnerables que tienen condiciones de salud crónicas el acceso a comidas médicamente adecuadas diseñadas por dietistas registrados (RD, por sus siglas en inglés). Los miembros que califican recibirán dos comidas que se entregarán a su domicilio (hogar) por hasta doce semanas. Estos programas han demostrado mejores resultados de salud y disminución (reduce) los gastos de salud para atención ambulatoria y hospitalaria.

El Programa de Comidas/Alimentos Médicamente Adaptados proporciona comidas a los miembros con un diagnóstico primario o secundario de:

- Diabetes con A1c 9 o superior
- Insuficiencia cardíaca congestiva, etapa C o D
- Enfermedad renal crónica, etapa 3 o 4
- Que hayan tenido dos visitas al hospital como paciente internado o dos visitas a la sala de emergencias (ED, por sus siglas en inglés) en los últimos 12 meses
- Que han sido dados de alta de un Centro de Enfermería Especializada en los últimos 12 meses

Las comidas proporcionadas a cada miembro se basan en sus necesidades médicas, condiciones crónicas y utilización.

Servicios de Navegación de Transición de Vivienda:

Ayuda a los miembros navegar las barreras/obstáculos que enfrentan al obtener vivienda.

Los Servicios de Navegación de Transición de Vivienda incluyen:

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- La selección de inquilinos y asesoramiento de vivienda para identificar las preferencias del miembro y los obstáculos para lograr éxito en una tenencia/estancia. La evaluación puede incluir la colección de información sobre las necesidades de vivienda del miembro, obstáculos que posiblemente enfrentan con la transición de vivienda, y obstáculos de retención e identificación de vivienda.
- El apoyo y desarrollo de un plan individualizado de vivienda basándose en el asesoramiento de vivienda que identifique obstáculos, incluso objetivos y metas que se puedan medir de corto y largo plazo para cada situación/problema, establece el enfoque de como el miembro llevará a cabo su meta, e identificar la necesidad de otros proveedores o servicios (sean o no sean reembolsados por Medi-Cal) que se pueden requerir para cumplir con el objetivo/meta.
- La búsqueda de vivienda y ayuda con opciones de presentación.
- Ayuda en la búsqueda de vivienda, incluso completar la documentación necesaria para aplicar para una vivienda y procurar la documentación requerida (por ejemplo, tarjeta de seguro social, acta de nacimiento, y un historial anterior de renta)

Depósitos de vivienda

Ayudan a identificar, coordinar y asegurar o financiar solo un servicio y hacer modificaciones necesarias para permitir que una persona establezca un hogar básico que no constituya alojamiento y comida, tal como:

- Depósitos de seguridad requeridos para obtener un contrato de renta para un apartamento o casa.
- Establecimiento de tarifas/depósitos para servicios públicos (utilidades) o acceso a servicios y mantenimiento (arreglos) de servicios públicos.
- Cobertura del primer mes de servicios públicos (utilidades), incluidos, entre otros, teléfono, gas, electricidad, calentón y agua.

Tenencia de vivienda y servicios de sostenimiento

Este servicio proporciona servicios de tenencia(estancia) y sostenimiento, con el objetivo de sostener (mantener) una tenencia de vivienda segura y estable una vez que se asegura la vivienda.

La tenencia de vivienda y servicios de sostenimiento incluyen:

- Proporcionar identificación e intervención tempranas para comportamientos que puedan afectar o poner en peligro la vivienda, como pago de renta



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

atrasado, acaparamiento (acumulación de cosas), uso de sustancias y otras infracciones de arrendamiento.

- Educación y entrenamiento sobre el papel (la responsabilidad de la persona), los derechos y las responsabilidades del inquilino y el propietario.
- Enseñando métodos sobre el desarrollo y el mantenimiento de relaciones importantes con propietarios/administradores de propiedades con el fin u objetivo de fomentar (crear) una tenencia exitosa.

Centros sobrios (ayudan a desembriagar a personas)

Estos son lugares alternativos para las personas que se encuentran intoxicadas públicamente (debido al abuso de alcohol y/o drogas) y que de otra manera serían transportadas a la sala de emergencias o a la cárcel.

Los centros sobrios proporcionan a:

- Individuos, principalmente aquellos que no tienen hogar o aquellos con situaciones de vida inestables, con un ambiente seguro y de apoyo para desembriagarse.

Si necesita ayuda o le gustaría saber qué apoyos comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea de TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711) o llame a su proveedor de atención médica.

Trasplante de órganos principales

Trasplantes para niños menores de 21 años de edad

CenCal Health debe referir a los niños elegibles bajo el programa de Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) a un Centro de Atención Especial (SCC, por sus siglas en inglés) aprobado por CCS para una evaluación dentro de las 72 horas después de que el médico o especialista identifique al niño como un candidato potencial para un trasplante. Si SCC confirma que el trasplante es necesario y seguro, CenCal Health cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos de 21 años de edad y mayores

Si su médico decide que es posible que necesite un trasplante de órganos principales, CenCal Health le dará un pase a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es necesario y será seguro para su condición médica, CenCal Health cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Los siguientes trasplantes de órganos principales cubiertos por CenCal Health incluyen, pero no se limitan a:

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Médula ósea
- Corazón
- Corazón / Pulmón
- Riñón
- Riñón / Páncreas
- Hígado
- Hígado / Intestino delgado
- Pulmón
- Páncreas
- Intestino delgado

Programa del Modelo de Niño Entero (WCM)

El programa de Modelo de Niño Entero (WCM, por sus siglas en inglés) incorpora servicios cubiertos por el programa de Medi-Cal de Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) para niños y jóvenes elegibles para CCS en CenCal Health. CCS es un programa estatal que trata a niños menores de 21 años de edad con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen con las reglas del programa CCS. Si CenCal Health o su PCP creen que su hijo tiene una condición de CCS, lo referirá al programa del condado de CCS para evaluar su elegibilidad. Si se determina que su hijo es elegible para WCM, él o ella recibirá la atención de CCS a través de CenCal Health.

CCS no cubre todas las condiciones de salud. CCS cubre la mayoría de las condiciones de salud que incapacitan físicamente o que deben tratarse con medicamentos, cirugía o rehabilitación. Ejemplos de condiciones de salud elegibles para CCS incluyen, pero no se limitan a:

- Cardiopatía congénita (enfermedad cardíaca congénita)
- Cánceres
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia de células falciformes
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad del hígado
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino / paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida auditiva
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Trasplantes incluyendo córnea
- Convulsiones bajo ciertas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes severamente torcidos



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

El personal del programa CCS del condado decidirá si su hijo califica para los servicios de CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS que trabajan con CenCal Health le asignarán a un coordinador de atención personal para ayudar a coordinar el tratamiento de la condición médica elegible de CCS mediante un equipo de atención y un plan de atención.

Transporte y gasto de viaje

Es posible que pueda recibir transporte, comidas, alojamiento y otros costos como estacionamiento, peajes, etc. si usted o su familia necesitan asistencia para llegar a una cita médica relacionada con una condición médica elegible bajo CCS y no hay ningún otro recurso disponible. Debe llamar a CenCal Health y pedir la aprobación (autorización) antes de pagar de su bolsillo el transporte, las comidas y el alojamiento, ya que CenCal Health proporciona transporte no médico y médico que no es de emergencia, como se indica en los beneficios y servicios. Si se determina que sus gastos de transporte o viaje son necesarios y CenCal Health confirma que usted intentó obtener transporte a través de CenCal Health, puede recibir un reembolso de CenCal Health, y debemos reembolsarle dentro de los 60 días calendarios posteriores de la fecha cuando usted proporcione los recibos y la documentación requerida por los gastos de transporte.

Servicios añadidos - de valor

Programas de manejo de enfermedades de CenCal Health

CenCal Health ofrece tres programas de manejo de enfermedades sin costo a usted.

- ***Apoyo para la condición de diabetes***
- ***Apoyo para las enfermedades cardíacas***
- ***Apoyo para trastornos por el uso de sustancias***

¿Quién es elegible?

- Miembros de CenCal Health
- 18 años de edad y mayores
- Diagnosticado con una enfermedad cardiovascular, o
- Diagnosticado con diabetes
- Diagnosticado con trastorno por el uso de sustancias

Los programas ayudan a mejorar la educación de salud para los miembros y brindan asesoría telefónica de salud de una enfermera. Para obtener más información, llame al (805) 364-9330.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Educación para la salud

CenCal Health ofrece recursos e información de educación para la salud como un beneficio para usted.

- Nuestro boletín de salud, Temas de Salud, se envía por correo a cada hogar dos o tres veces al año.
- También puede solicitar información sobre un tema específico, como la diabetes o el asma, si llama a nuestra Línea de Solicitud de Educación de la Salud al 1-800-421-2560 ext. 3126.

Miembros pueden usar nuestra biblioteca gratuita en línea de educación para la salud para aprender sobre muchos temas de salud diferentes en la página web www.cencalhealth.org/health-and-wellness

Otros programas y servicios de Medi-Cal

Otros servicios que puede obtener por medio del pago-por-servicio (FFS) de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal

A veces, CenCal Health no cubre los servicios, pero aún puede obtenerlos a través del pago-por-servicio (FFS, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. CenCal Health coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por CenCal Health. Esta sección nombrará algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

Medicamentos recetados proporcionados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal FFS (pago-por-servicio). Algunos medicamentos administrados por un proveedor en un consultorio o clínica pueden estar cubiertos por CenCal Health. Su proveedor puede recetarle medicamentos que se encuentran en la Lista de Medicamentos por Contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, se necesita un medicamento y no está en la Lista de Medicamentos por Contrato. Estos medicamentos deberán ser aprobados antes que pueden ser surtidos en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y tomarán una decisión sobre estas solicitudes dentro de 24 horas.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia de 72 horas si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará por el suministro de medicamentos de emergencia proporcionando por una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede negar una solicitud que no sea de emergencia. Si dicen que no, le enviarán una carta para explicarle el motivo. Ellos le dirán cuáles son sus opciones. Lea la sección “Quejas” en el capítulo 6, Reportando y Resolución de Problemas para obtener más información.
- Para saber si un medicamento se encuentra en la Lista de Medicamentos por Contrato o para obtener una copia de la lista, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o al 711), visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si está surtiendo o volviendo a surtir una receta, debe obtener los medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cerca de usted o una farmacia que le puede enviar su medicamento por correo llamando a Medi-Cal Rx a 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o al 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Entregue su receta a la farmacia con su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC, por sus siglas en inglés). Asegúrese que la farmacia esté informada de todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de CenCal Health para llegar a las farmacias. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias” en este manual.

Servicios especializados de salud mental

Algunos servicios de salud mental son proporcionados por los planes de salud mental del condado en lugar de CenCal Health. Estos incluyen servicios especializados de salud mental (SMHS, por sus siglas en inglés) a los miembros de Medi-Cal que cumplen con ciertos criterios de necesidad médica. SMHS puede incluir estos servicios ambulatorios, residenciales y de hospitalización:

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Servicios ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo de medicamentos
- Servicios de intensivos de tratamiento de día
- Servicios de rehabilitación de día
- Servicios de intervención de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de manejo de casos específicos
- Servicios terapéuticos de comportamiento (cubiertos para miembros menores de 21 años de edad)
- Coordinación de cuidados intensivos (ICC, por sus siglas en inglés) (cubiertos para miembros menores de 21 años de edad)
- Servicios intensivos en el hogar (IHBS, por sus siglas en inglés) cubiertos para miembros menores de 21 años de edad
- Cuidado de crianza terapéutico (TFC, por sus siglas en inglés) (Cubiertos para miembros menores de 21 años de edad)

Servicios residenciales:

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

Servicios para pacientes internados:

- Servicios hospitalarios para pacientes internos con enfermedades psiquiátricas agudas
- Servicios hospitalarios profesionales para pacientes internos con enfermedades psiquiátricas
- Servicios de centros de salud psiquiátrica

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental que ofrece el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite la página web dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Si CenCal Health determina que necesitará servicios del plan de salud mental del condado, CenCal Health le ayudará a conectarse con los servicios del plan de salud mental del condado.

Servicios para trastornos por consume de sustancias

El condado brinda servicios para trastornos por uso de sustancias a los miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Los miembros identificados para recibir servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

son referidos al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para encontrar los números de teléfono de todos los condados, visite la página web https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Los Servicios de Alcohol y Drogas del Condado cubren lo siguiente:

- Servicios para trastornos por el uso de sustancias para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios de tratamiento residencial

Si usted necesita servicios de alcohol y drogas y usted no está en crisis, llame y hable con su PCP primero. Su PCP puede proporcionarle servicios de detección de uso indebido de alcohol; por favor, vea enseguida los servicios que ofrece el Programa de Alcohol y Drogas del Condado.

Beneficios del trastorno por el uso de sustancias

- Servicios de tratamiento ambulatorio e intensivo para pacientes ambulatorios
- Servicios de tratamiento residencial
- Programas de tratamiento de opioides
- Tratamiento de asistencia con medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)
- Servicios de administración de retiro / abstinencia de sustancias

Los miembros que se encuentren en crisis deben llamar al 911, o ir a la sala de emergencias más cercana. Para los servicios de alcohol y drogas en Santa Bárbara, llame al 1-888-868-1649. Para los servicios de alcohol y drogas en el condado de San Luis Obispo, llame al 1-800-838-1381.

Centro Regional de los Tres Condados (TCRC)

El Centro Regional de los Tres Condados (TCRC, por sus siglas en inglés) proporciona servicios y apoyo a los padres de niños con incapacidades del desarrollo y adultos con incapacidades del desarrollo que viven en el área de Santa Bárbara y San Luis Obispo. TCRC ayuda con servicios que promueven la calidad de vida y la capacidad de poder vivir lo más independiente posible en la comunidad. TCRC también puede ayudar a los miembros de CenCal Health y a sus familias a coordinar los servicios médicos. Los números de teléfono de TCRC se encuentran a continuación:

- Santa Bárbara 1-805-962-7881
- Santa Maria 1-805-922-4640
- San Luis Obispo 1-805-543-2833
- Atascadero 1-805-461-7402

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Servicios dentales

El programa dental de Medi-Cal es lo mismo que Medi-Cal pago-por-servicio (FFS, por sus siglas en inglés) para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta de identificación BIC al proveedor dental y asegurarse de que el proveedor acepte FFS Dental.

El programa dental de Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, los cuales incluyen:

- Higiene dental preventiva y diagnóstica (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones dentales
- Rellenos
- Tratamientos de las endodoncias (anterior / posterior)
- Coronas (prefabricadas / laboratorio)
- Raspar sarro y planificación de raíces
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Ortodoncia para niños que califican
- Fluoruro tópico

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al programa Dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (a la línea TTY 1-800-735-2922 o al 711). También puede visitar la página web del Programa Dental de Medi-Cal en <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org/>.

Servicios que no puede recibir por medio de CenCal Health o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni CenCal Health ni Medi-Cal cubrirán, incluidos, entre otros:

- Fertilización in vitro (FIV), incluidos, entre otros, estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Preservación de la fertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones en el hogar
- Modificaciones de vehículos
- Cirugía cosmética

CenCal Health puede cubrir un servicio que no es un beneficio si se establece una necesidad médica. Su proveedor debe enviar una autorización previa al Departamento de Administración de Utilización de CenCal Health con las razones por Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

5. Cuidado de salud para niños y jóvenes

Los niños y jóvenes que son miembros y menores de 21 años de edad pueden obtener servicios de salud especiales tan pronto como se inscriban. Esto asegura que reciban los servicios apropiados tal como servicios preventivos, dentales, de salud mental, y de desarrollo y especializados. Este capítulo explica sobre estos servicios.

Servicios Pediátricos (Niños menores de 21 años de edad)

Los miembros menores de 21 años de edad tienen cobertura para la atención necesaria. La siguiente lista incluye los servicios que son médicamente necesarios para tratar o mejorar los defectos y el diagnóstico físico y mental. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a la lista a continuación:

- Visitas de niño sano y chequeos para adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan)
- Inmunizaciones (vacunas)
- Asesoramiento y tratamiento de salud conductual
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado)
- Pruebas de laboratorio, incluso la prueba de envenenamiento de plomo en la sangre
- Educación de salud y preventiva
- Servicios de la vista
- Servicios dentales (cubiertos a través de Medi-Cal Dental)
- Servicios auditivos (se cubren para niños que califican a través del programa de CCS. CenCal Health cubrirá servicios para niños que no califican para CCS)

Estos servicios se llaman servicios de detección, diagnóstico y tratamiento periódico preventivo y temprano (EPSDT, por sus siglas en inglés). Servicios de EPSDT, que son recomendados por las guías de los pediatras de Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) para ayudarle a que usted o su hijo(a) se mantengan saludables, se cubren sin ningún costo.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Atención preventiva y chequeos de salud de niño sano

La atención preventiva puede consistir de chequeos y exámenes de salud rutinarios (regulares), exámenes de detección para ayudar a su médico a encontrar problemas temprano y servicios de asesoramiento para detectar problemas, enfermedades o condiciones médicas antes de que causen problemas. Los chequeos regulares le ayudan a usted o al médico de su hijo(a) detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir problemas con su salud médica, dental, de la vista, auditiva, mental y trastornos por uso de sustancias (drogas). CenCal Health cubre chequeos para detectar problemas (incluso la evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que sea necesario, aunque no sea durante su chequeo regular o el de su hijo(a).

La atención preventiva también incluye las vacunas que usted o su hijo(a) necesitan. CenCal Health debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias en el momento de cualquier visita de atención médica. Los servicios de atención preventiva y exámenes de detección están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).

Su hijo(a) debe obtener chequeos a estas edades:

- 2-4 días después de nacer
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Cada año de 3 a 20 años de edad

Los chequeos de salud de niño sano incluyen:

- Un examen físico de pies-a-cabeza y un repaso completo de su historia médica
- Vacunas apropiadas según la edad (California sigue las recomendaciones y frecuencia de la Academia Estadounidense de Pediatría de Bright Futures https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

5 | Cuidado de salud para niños y jóvenes

- Pruebas de laboratorio, incluso la prueba de envenenamiento de plomo en la sangre
- Educación de salud
- Examen de la vista y la audición
- Examen oral de salud
- Asesoramiento de salud conductual

Cuando se encuentra un problema físico o de salud mental durante un chequeo o examen de detección, es posible que exista tratamiento que pueda solucionar o ayudar el problema. Si la atención es medicamente necesaria y CenCal Health es responsable de pagarla, entonces CenCal Health cubre la atención sin costo alguno para usted.

Estos servicios incluyen:

- Cuidado de un médico, enfermera practicante y atención hospitalaria
- Vacunas para mantenerle saludable
- Terapias físicas, del habla / lenguaje y ocupacionales
- Servicios de salud en el hogar, que pueden ser equipos médicos, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento para problemas de la vista, incluso los anteojos
- Tratamiento para problemas de audición, incluso aparatos auditivos cuando no los cubre CCS
- Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Manejo de casos y educación de salud
- Cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumas, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o crear una apariencia normal

Prueba de envenenamiento de plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en CenCal Health deben hacerse una prueba de envenenamiento de plomo en la sangre a los 12 y 24 meses de edad o entre las edades de 36 y 72 meses si no se hicieron la prueba antes.

Obteniendo ayuda para servicios de bienestar para niños y jóvenes

CenCal Health ayudará a los miembros menores de 21 años de edad y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de atención de CenCal Health puede:

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Decirle sobre los servicios disponibles
- Ayudarle a encontrar proveedores dentro y fuera de la red cuando sea necesario
- Ayudarle hacer citas
- Organizar el transporte médico para que los niños puedan llegar a sus citas
- Ayudarle a coordinar atención para los servicios que están disponibles a través del programa de Medi-Cal de pago-por-servicios (FFS, por sus siglas en inglés), tal como:
 - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y uso de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, incluso ortodoncia

Otros servicios que puede obtener por medio del pago-por-servicio (FFS) de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal

Chequeos dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé, limpiándolas suavemente con un paño todos los días. Aproximadamente de los cuatro a seis meses, comenzará “dentición” cuando los dientes de leche comiencen a salir. Debe programar una cita para su hijo(a) para la primera visita al dentista tan pronto como le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

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

Bebés de 1 a 4 años de edad

- Primera visita al dentista del bebé
- El primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses; cada 3 meses desde el nacimiento del bebé hasta los 3 años de edad)
- Radiografías
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Rellenos
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es médicamente necesario)



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

5 | Cuidado de salud para niños y jóvenes

Niños de 5 a 12 años de edad

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Selladores (relleno) de muelas
- Rellenos
- Tratamiento de las endodoncias
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es medicamento necesario)

Niños de 13 a 20 años de edad

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Ortodoncia (frenillos) para aquellos que califiquen
- Rellenos
- Coronas
- Tratamiento de las endodoncias
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es medicamento necesario)

*Se debe considerar la sedación y la anestesia general cuando se documente por qué la anestesia local no es apropiada o está contraindicada, y el tratamiento dental está aprobado previamente o no necesita aprobación previa (autorización previa).

Las contraindicaciones incluyen, pero no se limitan a:

- Condición física, conductual, de desarrollo o emocional que impide que el paciente responda a los intentos del proveedor para realizar el tratamiento
- Procedimientos quirúrgicos o restaurativos extensos
- Un hijo(a) no cooperativo
- Una infección aguda en un sitio de inyección
- Fracaso de un anestésico local para controlar el dolor

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384) a la línea TTY al 1-800-735-2922 o al 711). También puede visitar el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en <https://smilecalifornia.org/>.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Servicios de referencia adicionales de educación preventiva

Si le preocupa que su hijo(a) tenga dificultades para participar y aprender en la escuela, hable con el proveedor de cuidado primario de su hijo(a), los maestros o los administradores de la escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por CenCal Health, existen servicios que la escuela debe brindar para ayudar a su hijo(a) a aprender y no quedarse atrás.

Algunos ejemplos de los servicios que se pueden brindar para ayudar a su hijo(a) a aprender incluyen:

- Servicios del habla y lenguaje
- Servicios psicológicos
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Asistencia de tecnología
- Servicios sociales
- Servicios de consejería
- Servicios de enfermería escolar
- Transportación hacia la escuela y de regreso

Estos servicios son proporcionados y pagados por el Departamento de Educación de California. Junto con los médicos y maestros de su hijo(a), pueden hacer un plan personalizado que le ayudará mejor.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

6. Reportando y resolución de problemas

Hay dos formas de informar y resolver problemas:

- Una **queja** (o **agravio**) es cuando usted tiene un problema con CenCal Health o con un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que le brindo un proveedor.
- Una **apelación** es cuando no está de acuerdo con la decisión de CenCal Health de no cubrir o cambiar sus servicios.

Tiene el derecho a presentar quejas y apelaciones ante CenCal Health para informarnos sobre su problema (inquietud). Esto no le quita ninguno de sus derechos y recursos legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias (venganzas) contra usted por quejarse con nosotros. El informarnos de su problema o inquietud, nos ayuda a mejorar la atención para todos los miembros.

Siempre debe comunicarse primero con CenCal Health para informarnos sobre su problema. Llámenos entre las 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711). Cuéntenos su problema. También puede presentar una queja en persona, por correo o por fax. O en línea en: <https://www.cencalhealth.org/members/file-complaint/>

El Ombudsman de Atención Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS, por sus siglas en inglés) también puede ayudar. Pueden ayudarlo si tiene problemas inscribiéndose, cambiar o dejar un plan de salud. También puede ayudarlo si se mudó y tiene problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al Ombudsman de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m. al 1-888-452-8609.

También puede presentar una queja o agravio ante la oficina de elegibilidad de su condado sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro con quién puede presentar su agravio, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

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

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Quejas o Agravio

Una queja (o agravio) es cuando tiene un problema o no está satisfecho con los servicios que está recibiendo de CenCal Health o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja o agravio. Usted puede presentar una queja o agravio ante CenCal Health en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711) entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., de lunes a viernes. De su número de identificación del plan de salud, su nombre y la razón de su queja.
- **Por correo:** Llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711) y pídale que le envíen un formulario. Cuando tenga el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación de miembro y la razón de su queja. Cuéntenos que pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario a:
CenCal Health
Attn: Grievances & Appeals
4050 Calle Real
Santa Barbara, CA 93110

El consultorio de su doctor tendrá formularios de queja o agravio disponibles.

- **En línea:** Visite la página web de CenCal Health. Vaya a <https://www.cencalhealth.org/members/file-complaint/>.

Si necesita ayuda para completar su queja o agravio, nosotros podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios lingüísticos gratuitos. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

Dentro de 5 días después de recibir su queja o agravio, le 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 CenCal Health por una queja o agravio que no se trata de cobertura de atención médica, necesidad médica o tratamiento experimental o de investigación, y su queja se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida) y le proporcionaremos una decisión dentro de las 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-877-814-1861 (a la línea



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

6 | Reportando y resolución de problemas

TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711). Tomaremos una decisión dentro de 72 horas de haber recibido su queja sobre cómo manejaremos su queja o agravio y si aceleraremos su queja. Si determinamos que no se va a acelerar su queja, le informaremos que resolveremos su queja dentro de 30 días.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de quejas de CenCal Health. Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 oprima el número 5 o llame al 711) o visite la página web <https://med-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Apelaciones

Una apelación es diferente a una queja o agravio. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre la cobertura de un servicio solicitado. Si le enviamos una carta de Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) para informarle que vamos a negar, retrasar, cambiar o suspender 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.

Usted debe presentar una apelación dentro de 60 días a partir de la fecha de la NOA que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o detener un servicio que está recibiendo ahora, puede continuar recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. A esto se le llama Ayuda Pagada Pendiente. Para recibir Ayuda Pagada Pendiente, debe solicitar una apelación dentro de 10 días a partir de la fecha de la NOA o antes de la fecha en que dijimos que se detendrán sus servicios, lo que ocurra más tarde. Cuando usted solicite una apelación bajo estas circunstancias, los servicios o servicio continuaran.

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

- **Por teléfono:** Llame a CenCal Health al Departamento de Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711) entre las 8:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a viernes. De su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que usted está apelando.
- **Por correo:** Llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711) y pida que le envíen un formulario. Cuando tenga el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario a:
CenCal Health
Attn: Grievances & Appeals
4050 Calle Real
Santa Barbara, CA 93110

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



El consultorio de su doctor tendrá formularios de apelaciones disponibles.

- **En línea:** Visite la página web de CenCal Health. Vaya a <https://www.cencalhealth.org/members/file-complaint/>.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con la Ayuda Pagada Pendiente, podemos ayudarlo. Podemos ofrecerle servicios lingüísticos gratuitos. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

Dentro de 5 días después de recibir su apelación, le enviaremos una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le informaremos nuestra decisión de la apelación y le enviaremos una carta de Notificación de Resolución de Apelación (NAR, por sus siglas en inglés). Si no le proporcionamos nuestra decisión de apelación dentro de 30 días, usted puede solicitar una Audiencia Estatal. La Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Si usted o su doctor desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva en resolver su apelación podría poner en peligro su vida, salud o su capacidad para desempeñarse, puede solicitar una revisión acelerada (más rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido su apelación.

Qué puede hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación

Si solicitó una apelación y recibió una carta NAR informándole que no cambiamos nuestra decisión, o si nunca recibió una carta NAR y han pasado más de 30 días, puede:

- Solicitar una **Audiencia Estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés), y un juez revisará su caso.

Usted no tendrá que pagar por la Audiencia Estatal.

Tiene derecho a una Audiencia Estatal. La Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Las secciones a continuación tienen más información sobre cómo solicitar una Audiencia Estatal.

CenCal Health no maneja las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Usted puede presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o 711).

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una Audiencia Estatal.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Audiencias Estatales

Una Audiencia Estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés). Un juez ayudará a resolver su problema o le dirá que CenCal Health tomó la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal únicamente si ya presentó una apelación ante CenCal Health y aun así no está conforme con la decisión, o si no recibe una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de 120 días a partir de la fecha de la notificación NAR en la que CenCal Health le informó la decisión de la apelación. Sin embargo, si le otorgamos Ayuda Pagada Pendiente durante su apelación y desea que continúe hasta que se tome una decisión sobre su Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de 10 días de nuestra notificación NAR o antes de la fecha que dijimos, que sus servicios se detendrán, lo que ocurra más tarde. Si necesita ayuda para asegurarse de que la Ayuda Pagada Pendiente continúe hasta que haya una decisión final sobre su Audiencia Estatal, comuníquese con CenCal Health entre las horas de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, llamando a Servicios para Miembros al 1-877-814 1861. Si no puede oír o hablar bien, llame (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711). Su PCP puede solicitar una Audiencia Estatal en su nombre con su permiso por escrito.

A veces, puede solicitar una Audiencia Estatal sin completar nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, usted puede solicitar una Audiencia Estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelaciones, si no le notificamos correctamente o a tiempo sobre sus servicios. Esto se llama Agotamiento Considerado. Aquí hay algunos ejemplos de Agotamiento Considerado:

- No le proporcionamos una carta de NOA en su idioma preferido.
- Cometimos un error que afecta cualquiera de sus derechos.
- No le proporcionamos una carta de NOA.
- Cometimos un error en nuestra carta de NAR.
- No tomamos una decisión sobre su apelación dentro de 30 días.
- Decidimos que su caso fue urgente, pero no respondimos a su apelación dentro de las 72 horas.

Puede solicitar una Audiencia Estatal por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta Pública de CDSS (por sus siglas en inglés) al 1-800-952-5253 (a la línea TTY 1-800-952-8349 o al 711).

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- **Por correo:** Llene el formulario que se le proporcionó junto 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 Estatal, nosotros podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios lingüísticos gratuitos. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

En la audiencia, usted contará su versión. Nosotros contaremos nuestra versión. El juez puede tardar hasta 90 días en decidir su caso. CenCal Health debe hacer lo que el juez decida.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva para tener una Audiencia Estatal podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para desempeñarse plenamente, usted o su PCP pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una Audiencia Estatal acelerada (más rápida). El CDSS debe tomar una decisión en no más de 3 días hábiles después de que reciba su archivo completo de su caso de CenCal Health.

Fraude, desperdicio y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal cometió fraude, abuso, o desperdició recursos de alguna forma, tiene derecho a reportarlo llamando al número gratuito y confidencial al 1-800-822-6222 o presentando una queja en línea al <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, el desperdicio o el abuso de un proveedor incluye:

- Falsificar registros médicos
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios
- Proporcionar más servicios de salud de los que son médicamente necesarios
- Facturar servicios que no se brindaron
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no brindó el servicio
- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros en un esfuerzo para influir en cual proveedor seleccionará el miembro
- Cambiar el proveedor de cuidado primario del miembro sin que el miembro se dé cuenta



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

6 | Reportando y resolución de problemas

El fraude, el desperdicio y el abuso por parte de una persona que obtiene beneficios incluye, entre otros:

- Prestar, vender o dar una Tarjeta de Identificación del plan de salud o la Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC) a alguien más
- Obtener tratamientos o medicamentos iguales o similares de más de un proveedor
- Ir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia
- Usar el número de seguro social o el número de identificación del plan de salud de alguien más
- Tomar transportes médicos y no médicos para servicios no relacionados con la atención médica, para servicios no cubiertos por Medi-Cal o cuando no tiene una cita médica o recetas de medicamentos para recoger.

Para reportar un fraude, desperdicio o abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude o abuso, o que desperdició recursos. Proporcione toda la información que pueda sobre la persona, como su número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. De las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.

Envíe su reporte a:

CenCal Health
ATTN: Compliance Officer
4050 Calle Real
Santa Barbara, CA 93110
Línea Directa de Cumplimiento/Compliance Hotline at 1-866-775-3944

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de CenCal Health, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explicará esos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que tiene derecho como miembro de CenCal Health.

Sus derechos

Los miembros de CenCal Health tienen estos derechos:

- Ser tratado con respeto y dignidad y tener en cuenta su derecho a la privacidad y a la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información acerca del plan y sus servicios, incluso los servicios cubiertos, profesionales practicantes, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Recibir información para miembros completamente traducida por escrito en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la póliza de derechos y responsabilidades de los miembros de CenCal Health.
- Poder escoger un proveedor de cuidado primario dentro de la red de CenCal Health.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en tomar las decisiones que se hacen con respecto a su propia atención médica, incluso el derecho a rechazar tratamiento.
- Expresar sus quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de CenCal Health de negar, demorar, terminar o cambiar una solicitud de atención médica.
- Obtener la coordinación de atención.
- Solicitar una apelación de decisiones por negar, aplazar o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios gratuitos de interpretación (interprete) en su idioma.
- Recibir ayuda legal gratuita en la oficina local de ayuda legal o en otros grupos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

7 | Derechos y responsabilidades

- Formular directivas anticipadas.
- Solicitar una Audiencia Estatal, si se le niega un servicio o beneficio y ya ha presentado una apelación ante CenCal Health y aún no está satisfecho con la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluso información sobre las circunstancias en las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Tener acceso a servicios de menores sin consentimiento.
- Obtener materiales escritos gratuitos de información para miembros en formatos alternativos (como braille, letra grande, audio y en formatos electrónicos accesibles) cuando se pidan y de manera oportuna y apropiada según el formato que se solicita y de acuerdo con la Sección 14182 (b) (12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- No estar sujeto a ningún tipo de restricción o reclusión como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia (venganza).
- Discutir sinceramente información sobre las opciones de tratamiento disponibles y alternativas, presentadas de una manera apropiada para su condición y capacidad de comprensión, sin importar el costo y cobertura.
- Tener acceso y obtener una copia de sus registros médicos y solicitar que se modifique o corrija, como se especifica en el Título 45 del Código de Reglamentos Federales, §164.524 y 164.526.
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar de manera negativa la forma en que CenCal Health, sus proveedores o el Estado lo tratan.
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, Centros de Maternidad Independientes, Centros de Salud con Certificación Federal, Centros de Salud para Indígenas, servicios de partera, Clínica de Salud Rural, servicios para enfermedades transmitidas sexualmente, y servicios de emergencia fuera de la red de CenCal Health en conformidad con la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de CenCal Health tienen estas responsabilidades:

- Aprender a usar el plan de salud y proporcionarle información al plan de salud que se necesite para poder brindarle la mejor atención posible.
- Seguir las instrucciones y el plan de tratamiento que haya acordado con su proveedor de atención médica.
- Cooperar con sus proveedores y tratar a sus proveedores y al personal del plan de salud con cortesía y respeto.
- Siempre presente su tarjeta de identificación de miembro de CenCal Health siempre que obtenga servicios.
- Ayudar a CenCal Health a mantener registros correctos proporcionando información oportuna sobre cambios de su dirección, estado familiar y otra cobertura de atención médica.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- Notificar a CenCal Health lo antes posible si un proveedor le cobra de manera inapropiada.
- Entender sus problemas de salud y participar en la elaboración de un plan de tratamiento con su proveedor en el que ambos estén de acuerdo.
- Llegar a tiempo a sus citas. Si debe cancelar una cita médica o una cita de transporte, llame al consultorio del médico o al proveedor de transporte por lo menos 24 horas de anticipación.
- Seguir los plazos de tiempo requeridos por el proveedor de transportación para programar el transporte (viaje) a sus citas.
- Llamar primero a su proveedor de cuidado primario cuando necesite atención médica, excepto en una emergencia.
- Seguir las recomendaciones respecto al cuidado preventivo, los chequeos anuales y cómo llevar un estilo de vida saludable.

Aviso de no discriminación

Es contra la ley discriminar. CenCal Health sigue las leyes estatales y federales de los derechos civiles. CenCal Health no discrimina ilegalmente, no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, antecedente, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, incapacidad mental, incapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género, u orientación sexual.

CenCal Health proporciona:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con impedimentos para ayudarles a que se comuniquen mejor, tal como:
 - Interpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, y en otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con CenCal Health entre las horas de 8:00 a.m. y 5:00 p.m. de lunes a viernes, llamando al número 1-877-814-1861. O, si usted no puede oír o hablar bien, por favor llame al número 1-833-556-2560 o al 711 para usar los servicios de California Relay (servicios que ayudan a transmitir información).

Como registrar una queja

Si usted cree que CenCal Health no logro proporcionar estos servicios o le discriminó ilegalmente de cualquier otra manera debido a su sexo, raza, color, religión,



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

7 | Derechos y responsabilidades

antecedente, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, incapacidad mental, incapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género, u orientación sexual, usted puede registrar una queja con el Coordinador de Derechos Civiles de CenCal Health. Usted puede registrar una queja por teléfono, por escrito, personalmente, o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Comuníquese entre las horas de 8:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a viernes, llamando al 1-877-814-1861. O, si usted no puede oír o hablar bien, por favor llame al 1-833-556-2560 o al 711 para usar los servicios de California Relay (servicios que ayudan a transmitir información).
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela al:

Civil Rights Coordinator - Compliance Department
4050 Calle Real, Santa Barbara, CA 93110
- **En persona:** Visite a la oficina de su doctor o CenCal Health y diga que quiere registrar una queja.
- **Electrónicamente:** Visite la página de internet de CenCal Health al sitio web www.cencalhealth.org.

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California

También puede registrar una queja de derechos civiles con el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California, Oficina para Derechos Civiles, por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al número 916-440-7370. Si usted no puede oír o hablar bien, por favor llame al 711 (servicios que ayudan a transmitir información).
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o escribe una carta y envíela 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

Formularios de quejas están disponible en el sitio
https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



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

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

Si usted cree que se le discriminó debido a su raza, color, origen nacional, edad, incapacidad, o sexo, también puede registrar una queja de derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina para Derechos Civiles, por teléfono, por escrito, o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al número 1-800-368-1019. Si usted no puede oír o hablar bien, por favor llame a la línea de TTY al 1-800-537-7697 o al 711 para usar los servicios de California Relay (servicios que ayudan a transmitir información).
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o escribe una carta y envíela a:

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

Los formularios de quejas están disponibles en el sitio
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Electrónicamente:** Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en el sitio <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Maneras de involucrarse como miembro

CenCal Health quiere escucharle. Cada tres meses, CenCal Health tiene juntas para hablar sobre lo que funciona bien y cómo puede mejorar CenCal Health. Los miembros están invitados a asistir. ¡Venga a una junta!

CenCal Health – Junta Comunitaria de Asesoría

CenCal Health tiene un grupo llamado Junta Comunitaria de Asesoría. Este grupo está formado por miembros de la comunidad y representantes como usted. Puede unirse a este grupo si lo desea. El grupo habla sobre cómo mejorar las pólizas de CenCal Health y es responsable de:

- Hacer sugerencias para mejorar los servicios ofrecidos por CenCal Health.
- Dar sus opiniones sobre los nuevos materiales que creamos para los miembros.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

7 | Derechos y responsabilidades

- Compartir información entre el Plan, la comunidad y miembros.

Si desea ser parte de este grupo, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

CenCal Health – Comité de Asesor para la Familia del programa de Modelo de Niño Entero de CCS

CenCal Health tiene un grupo de asesoría llamado Comité de Asesor para la Familia del Modelo de Niño Entero del Programa de Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés). Este grupo está formado por familias de niños de CCS, defensores, personal del condado local de CCS, personal del programa de terapia médica y personal de CenCal Health. Este grupo habla sobre cómo mejorar las pólizas de CenCal Health y es responsable de hacer recomendaciones directamente a la Junta Directiva de Directores de CenCal Health. El Comité de Asesor para la Familia se reúne cada tres meses en Santa Bárbara y San Luis Obispo.

Si desea ser parte de este grupo, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY 1-833-556-2560 o al 711).

Aviso de prácticas de privacidad

Este aviso describe las pólizas y los procedimientos de CenCal Health para preservar la confidencialidad de los registros médicos, la cual se le brindará si la solicita.

Un miembro que puede dar su consentimiento para recibir servicios sensitivos (confidenciales) no está obligado a obtener la autorización de ningún otro miembro para recibir servicios sensitivos o presentar un cobro por servicios sensitivos. CenCal Health dirigirá las comunicaciones relacionadas con los servicios confidenciales a la dirección postal, la dirección de correo electrónico, o al número de teléfono alternativo que fue designado por el miembro o, en ausencia de una designación, habrá comunicación al nombre del miembro en la dirección o el número de teléfono en nuestros archivos. CenCal Health no debe divulgar información médica si tiene que ver con servicios sensitivos a ningún otro miembro sin la autorización proporcionada por escrito del miembro que recibe atención. CenCal Health aceptará las solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitado, si se pueden producir fácilmente en la forma y el formato solicitado, o en lugares alternativos.

La solicitud de un miembro para recibir comunicación confidencial relacionada con servicios sensitivos será válida hasta que el miembro revoque (cancele) la solicitud o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales. Puede solicitar

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



comunicaciones confidenciales de conformidad con la sección 56.107 subdivisión (b) del Código Civil enviando su solicitud a:

CenCal Health
Attn: Privacy Office
4050 Calle Real
Santa Barbara, CA 93110
Teléfono: 1-877-814-1861
Fax: 1-805-681-8279
Correo electrónico: privacy@cenchealth.org

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA. ESTE AVISO TAMBIÉN DESCRIBE CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR REVISE ESTE AVISO CUIDADOSAMENTE.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

¿POR QUÉ RECIBÍ ESTE AVISO?

Por ley, CenCal Health debe mantener segura su información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés). CenCal Health también debe proporcionarle este aviso sobre los deberes legales del plan y prácticas de privacidad sobre su PHI, cumplir con los términos de este aviso, y notificar a los miembros si su PHI no se protegió apropiadamente. Este aviso le indica cómo CenCal Health protege su PHI, cómo puede usar y divulgar (compartir) su PHI y sus derechos sobre su información de salud.

¿QUÉ ES PHI?

PHI es información de salud que contiene su nombre, número de Seguro Social u otra información por la cual otros le pueden identificar. Su PHI puede ser por medio de una discusión, por escrito, o electrónicamente. CenCal Health tiene que proteger su PHI.

¿CÓMO PROTÉGÉ CENCAL HEALTH SU PHI?

Los empleados de CenCal Health están capacitados para seguir los reglamentos y procedimientos de privacidad y seguridad, lo cual limita el acceso a su PHI. Los empleados de CenCal Health que necesitan acceso a su PHI para realizar sus tareas laborales, son los únicos que tienen acceso a su PHI. Los empleados de CenCal Health protegen su PHI y no discutirán su información en áreas públicas o con personas que no estén autorizadas.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

7 | Derechos y responsabilidades

CenCal Health toma medidas físicas y administrativas para proteger su PHI. Por ejemplo, sus empleados deben bloquear y guardar la PHI cuando no se está usando. Los empleados de CenCal Health recogen rápidamente la PHI de las máquinas de fax, impresoras y fotocopiadoras para que la PHI solo la reciban o la miren aquellos que la necesiten.

Las medidas de seguridad técnicas para proteger su PHI incluyen, cifrado de datos y aparatos protegidos con una contraseña, tarjetas de acceso y comunicaciones seguras.

¿CÓMO CENCAL HEALTH UTILIZA Y DIVULGA SU PHI?

CenCal Health puede usar y divulgar su PHI por razones de cuidado de salud. Alguna de la información que CenCal Health usa y divulga es:

- Su nombre
- Dirección
- El cuidado que recibió
- El costo de su cuidado de salud
- Su historial médico

CenCal Health puede usar y divulgar su PHI sin su consentimiento por las razones anotadas enseguida:

- **Tratamiento:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI con doctores, dentistas, farmacias, hospitales, y otros para que pueda obtener el cuidado que necesite.
- **Pagos:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI para pagar por los servicios de cuidado de salud que le proporcionaron. También, CenCal Health puede compartir su PHI con otros seguros médicos, proveedores, y otras entidades (sujetos a los reglamentos de privacidad federal) con fin de pagarles.
- **Funciones de Cuidado de Salud:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI para realizar sus funciones de atención médica, colaborar con auditorias, servicio al miembro, reviso de facturas médicas, y para mejorar actividades.

OTRAS MANERAS QUE SE REQUIERE Y PERMITE DIVULGAR SU PHI SIN SU CONSENTIMIENTO

- **Como la ley lo requiere:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI cuando lo requiere la ley.
- **Por razones de salud pública:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI con agencias de salud públicas para prevenir y controlar enfermedades, lastimaduras, o incapacidades.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



- **Víctimas de abuso, negligencia, y violencia doméstica:** CenCal Health puede usar y compartir su PHI con agencias gubernamentales si se cree que hay una posibilidad de abuso, negligencia, o violencia doméstica.
- **Supervisar actividades de salud:** CenCal Health puede compartir su PHI con agencias gubernamentales que supervisan (tal como departamentos de seguros del estado) para las actividades que autoriza la ley.
- **Procedimientos judiciales y administrativas:** CenCal Health puede divulgar su PHI en respuesta a una orden judicial o administrativa. Además, CenCal Health puede divulgar su PHI para responder a una citación, solicitud de descubrimiento, u otro proceso legal.
- **Agente de policía o una institución correccional:** CenCal Health puede divulgar su PHI relevante bajo circunstancias limitadas cuando lo requiere la ley o una institución correccional cuando necesita responder a una orden judicial o proceso similar. Por ejemplo, para identificar o localizar a un sospechoso, o si usted está encarcelado, o para proporcionar información sobre una víctima de un crimen.
- **Médicos forenses, examinadores médicos, y directores de funerarias:** CenCal Health puede divulgar su PHI a médicos forenses o directores de funerarias según sea necesario para permitirles llevar a cabo sus deberes.
- **Donaciones de órganos, ojos, y tejidos:** CenCal Health puede divulgar su PHI tratándose de donar órganos o tejidos.
- **Investigación:** En algunas circunstancias, CenCal Health puede divulgar su PHI con fines de hacer investigaciones, siempre que se hayan tomado ciertas medidas para proteger su privacidad.
- **Amenazas a la salud y seguridad:** CenCal Health puede divulgar su PHI si el uso o la divulgación es necesaria para prevenir o disminuir una amenaza grave o inminente para la salud o seguridad de una persona o del público.
- **Funciones gubernamentales especializadas:** CenCal Health puede divulgar su PHI cuando lo requiere las autoridades militares, o se divulga a oficiales federales autorizados para actividades de seguridad e inteligencia.
- **Compensación de trabajadores:** CenCal Health puede divulgar su PHI lo que sea necesario para cumplir con la ley del estado para los programas de compensación de trabajadores.

CUANDO SE NECESITA PERMISO POR ESCRITO

CenCal Health está obligado en obtener su autorización por escrito para poder usar y divulgar su PHI para cualquier otro propósito que no se haya incluido en este aviso. Usted puede revocar (anular) una autorización por escrito en cualquier momento.

SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD

Usted tiene ciertos derechos respecto a su PHI que CenCal Health mantiene. Estos derechos incluyen:



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

7 | Derechos y responsabilidades

- **Derecho a pedir restricciones sobre el uso y divulgación de su PHI:** Tiene el derecho de solicitar que CenCal Health reduzca o limite el uso de divulgación de su PHI para pagos, tratamiento, o transacciones. CenCal Health no tiene que aceptar su petición y puede decir “no” si le afectaría su cuidado de salud.
- **Derecho de acceso a su PHI:** Tiene el derecho de revisar y obtener copias de sus registros de PHI, con algunas excepciones limitadas. Su petición tiene que ser por escrito. CenCal Health puede cobrar por el costo de producir, copiar, y enviar por correo la información que pidió, pero le dejará saber el costo por adelantado.
- **Derecho de corregir su PHI:** Tiene el derecho de pedir que se corrija la información de sus registros. Su petición tiene que ser por escrito y debe incluir la razón que está pidiendo el cambio. CenCal Health puede negar su petición si la información no fue creada o conservada por nosotros. Si CenCal Health niega su solicitud de cambiar su registro, le notificará por escrito. Entonces tendrá el derecho de presentar por escrito una declaración de desacuerdo y CenCal Health tiene el derecho de responder a esa declaración.
- **Derecho a contabilidad (lista) de divulgaciones:** Tiene el derecho de pedir una lista de las veces que CenCal Health divulgó su PHI incluyendo:
 - Fecha en que se recibió la solicitud de divulgación
 - Nombre de la entidad que pidió la divulgación
 - Una descripción breve de la PHI que se reveló
 - Una declaración breve del propósito de la divulgaciónLa lista cubrirá los últimos seis años a menos que quiera un plazo más corto. La lista no tendrá información antes del 14 de abril de 2003. La lista no incluirá cuando CenCal Health comparte (con su permiso) información con usted, o para el tratamiento, pagos, y otras funciones del plan de salud.
- **Derecho de recibir comunicación confidencial:** Tiene el derecho de pedir que CenCal Health se comunique con usted de una manera específica (por ejemplo, teléfono residencial o de oficina) o que le envíe su correspondencia a una dirección diferente por correo. CenCal Health atenderá a todas las solicitudes que sean razonables.
- **Derecho de recibir una copia en papel de este aviso:** Tiene el derecho de pedir una copia imprimida de este aviso en cualquier momento. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CenCal Health al número sin costo, 1-877-814-1861 o puede encontrar este aviso en la página web de CenCal Health en: <https://www.cencalhealth.org/members/privacy-hipaa/>

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



REGISTRAR UNA QUEJA

Si cree que CenCal Health no ha protegido su PHI, y desea registrar una agravio o queja, tiene derecho de hacerlo. Puede presentar una queja poniéndose en contacto con:

CenCal Health

Attn: Grievance and Appeals

4050 Calle Real

Santa Barbara, CA 93110

Teléfono: 1-877-814-1861

Fax: 1-805-692-1684

En línea por internet: <https://web.cencalhealth.org/OnlineGrievance/Index>

California Department of Health Care Services

Office of HIPAA Compliance

Attn: DHCS Privacy Officer

1501 Capitol Avenue, MS0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

Teléfono: 916-445-4646

Fax: 916-440-7680

Correo electrónico: DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov

U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights

Attn: Regional Manager

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Teléfono: 800-368-1019

Fax: 202-619-3818

Correo Electrónico: ocrmail@hhs.gov

En línea por internet: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

CenCal Health apoya su derecho a proteger la privacidad de su PHI. CenCal Health no tomará represalias (venganzas) contra usted ni le perjudicará por presentar una queja.

CAMBIOS DE ESTE AVISO

CenCal Health reserva el derecho de cambiar estas prácticas de privacidad. Cada vez que CenCal Health realice un cambio en este aviso, publicará la versión más actualizada en su sitio web y le enviará por correo una copia imprimida dentro de un plazo de 90 días.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

7 | Derechos y responsabilidades

Este aviso fue actualizado y es efectivo desde el 27 de septiembre de 2019.

AVISO EN OTRO IDIOMA Y FORMATO

Si desea este aviso en español o en otro formato, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de CenCal Health al:

CenCal Health
Attn: Member Services Department
4050 Calle Real
Santa Barbara, CA 93110
Teléfono: 1-877-814-1861
Fax: 1-805-692-1684

PREGUNTAS

Si tiene preguntas sobre este aviso y desea obtener más información, comuníquese con la Oficina de Privacidad de CenCal Health al:

CenCal Health
Attn: Privacy Office
4050 Calle Real
Santa Barbara, CA 93110
Teléfono: 1-877-814-1861
Fax: 1-805-681-8279
Correo electrónico: privacy@cencalhealth.org

Aviso sobre las leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual para Miembros. Estas leyes podrían afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si no se incluyen o explican en este manual. Las leyes principales que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa de Medi-Cal. También se podrían aplicar otras leyes federales y estatales.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de agravio

El programa de Medi-Cal cumple con las leyes y normas federales y estatales tocante a la responsabilidad legal del tercer parte por los servicios de atención médica que se

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



brindan a los miembros. CenCal Health tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa de Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los miembros de Medi-Cal también pueden tener otra cobertura de salud (OHC, por sus siglas en inglés), también conocida como seguro médico privado. Como una condición para la elegibilidad de Medi-Cal, debe solicitar y/o retener cualquier seguro de salud (OHC) disponible cuando no haya ningún costo para usted.

Las leyes federales y estatales requieren que los miembros de Medi-Cal informen sobre el seguro médico privado y cualquier cambio sobre el seguro médico privado. Si no reporta los cambios a su OHC de inmediato, es posible que tenga que pagarle a DHCS por cualquier beneficio que fue pagado por error. Para reportar su OHC en línea por internet, visite <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Si no tiene acceso a internet, puede reportar su OHC a su plan de salud, o llamando al 1-800-541-5555 (a la línea TTY 1-800-430-7077 o al 711; dentro de California), o al 1-916-636-1980 (fuera de California). DHCS tiene derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si tuvo un accidente automovilístico o se lastima en el trabajo, es posible que el seguro de compensación del automóvil o del trabajo deba pagar primero o reembolsar a Medi-Cal.

Si usted está lesionado (lastimado), y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben de notificar a DHCS dentro de 30 días de cuando se presentó una acción legal o un reclamo. Envíe su notificación en línea por internet:

- Programa de Lastimadura Personal en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de Recuperación de Compensación al Trabajador en <http://dhcs.ca.gov/>

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

Aviso sobre la recuperación estatal

El Programa de Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los patrimonios (los bienes) de ciertos miembros con Medi-Cal, que hayan fallecido, por los beneficios de Medi-Cal recibidos en o después de cumplir 55 años de edad. El reembolso incluye pagos que hicieron por servicios y primas de atención administrada y pagos de capitación por servicios en centros de enfermería, servicios basados en la comunidad y en el hogar, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados a servicios proporcionados al miembro cuando estaba hospitalizado en un centro de enfermería o estaba recibiendo servicios basados en la comunidad y en el hogar. El reembolso no puede exceder el valor del patrimonio (los bienes) de un miembro.

Para obtener más información sobre la recuperación por medio de los bienes, visite la página web <http://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0490.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Notificación de acción

CenCal Health le enviará una carta de Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) cada vez que CenCal Health niegue, retrase, cancele o modifique una solicitud de servicios de salud. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, puede presentar una apelación con CenCal Health. Lea la sección anterior “Apelaciones” para obtener información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando CenCal Health le envíe un NOA, le informará de todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.

Contenido en Avisos

Si CenCal Health basa las negaciones de servicios solicitados, las demoras, terminaciones o los cambios en su totalidad o en parte por la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que CenCal Health intenta tomar.
- Una explicación clara y concisa de las razones de la decisión de CenCal Health.
- Cómo CenCal Health tomó su decisión. Esto debe incluir los criterios médicos utilizados por CenCal Health.
- Las razones médicas de la decisión. CenCal Health debe indicar claramente cómo la condición médica del miembro no cumple con los criterios o pautas/guías.

Traducciones

Se requiere que CenCal Health traduzca completamente y proporcione información escrita para miembros en los idiomas preferidos comunes, incluyendo todos los avisos de quejas y apelaciones.

El aviso completamente traducido debe incluir la razón médica por la que CenCal Health decidió reducir, suspender o detener una solicitud de servicios de atención médica.

Si su idioma preferido no está disponible, el plan de salud debe ofrecer asistencia verbal en su idioma preferido para que pueda comprender la información que recibe.



8. Números importantes y palabras que debe saber

Números de teléfonos importantes

- **Servicios para Miembros de CenCal Health** al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711)
- **Medi-Cal Rx** al 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273 y oprima el número 5 o al 711)
- **Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health** 1-800-524-5222
- **Línea directa del Departamento de Cumplimiento de CenCal Health** 1-866-775-3944
- **Servicios de Salud del Comportamiento y Salud y Bienestar/Condado de Santa Bárbara** 1-888-868-1649
- **Servicios de Salud de Comportamiento y Salud y Bienestar/Condado de San Luis Obispo** 1-800-838-1381
- **Línea de Vida Nacional para la Prevención del Suicidio** 1-800-273-8255
- **Programa de Servicios de Alcohol y Drogas del Condado**
 - Condado de Santa Bárbara 1-805-681-5440
 - El Norte del Condado de San Luis Obispo 1-805-461-6080
 - El Sur del Condado de San Luis Obispo 1-805-781-4753
- **Ventura Transit Systems, Inc. (VTS)** 1-855-659-4600
- **Oficina de Administración del Seguro Social (SSA)** 1-800-772-1213
- **Medicare** 1-800-633-4227
- **Denti-Cal** 1-800-322-6384



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

- **Servicios para Niños de California (CCS)**
 - Condado de Santa Bárbara 1-805-681-5360
 - Condado de San Luis Obispo 1-805-781-5527
- **Departamento de Servicios Sociales (DSS) – Condado de Santa Bárbara**
 - Centro de Servicios de Beneficios 1-866-404-4007 o 1-844-289-4682
- **Departamento de Servicios Sociales (DSS) – Condado de San Luis Obispo**
 - Arroyo Grande 1-805-474-2000
 - San Luis Obispo 1-805-781-1600
 - Morro Bay 1-805-772-6405
 - Paso Robles 1-805-237-3110
 - Atascadero 1-805-461-6000
- **Centros Regionales de los Tres Condados (TCRC)**
 - Santa Bárbara 1-800-322-6994 / 1-805-962-7881
 - Santa Maria 1-800-266-9071 / 1-805-922-4640
 - San Luis Obispo 1-800-456-4153 / 1-805-543-2833
 - Atascadero 1-805-461-7402
- **Programa de Asesoramiento y Defensa de Seguros de Salud (HICAP)**
1-800-434-0222
- **Programa de Conexiones para Personas Mayores** 1-800-510-2020
- **Servicios de Protección para Adultos** 1-844-751-6729
- **Programa de Planificación Familiar, Acceso, Atención y Tratamiento (Family PACT)** 1-800-942-1054
- **Programa de Asistencia para Medicamentos Contra el SIDA (ADAP)**
1-888-311-7632
- **Línea de Control de Venenos** 1-800-222-1222
- **Servicios de Apoyo en el Hogar/Recursos (IHSS)** 1-800-400-1572 o al 211

Palabras que debe saber

Administrador de casos: Enfermeras registradas o trabajadores sociales que pueden ayudarle a entender problemas de salud importantes y coordinar la atención con sus proveedores.

Agravio: Una expresión verbal o escrita de insatisfacción por parte de un miembro sobre CenCal Health, un proveedor o los servicios proporcionados. Un ejemplo de un agravio es cuando se registra/presenta una queja con CenCal Health de un proveedor en la red de CenCal Health.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Aguda: Una condición médica repentina que requiere atención médica rápidamente y que no dura mucho.

Aparato ortopédico: Un aparato que se usa como apoyo o soporte fijado (colocado) externamente al cuerpo para reforzar o corregir una lesión aguda o una parte del cuerpo enferma y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

Aparato prótesis: Un dispositivo artificial adjunto al cuerpo para reemplazar una parte del cuerpo que falta.

Apelación: Una solicitud del miembro para que CenCal Health revise y cambie una decisión que se tomó sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Aprobación previa (o autorización previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener la aprobación de CenCal Health antes de que usted reciba ciertos servicios. CenCal Health solamente aprobará los servicios que usted necesita. CenCal Health no aprobará los servicios de proveedores no participantes si CenCal Health cree que usted puede recibir servicios similares o más apropiados por medio de proveedores de CenCal Health. Un pase no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de CenCal Health.

Área de servicio: El área geográfica que CenCal Health atiende. Esto incluye los condados de Santa Bárbara y San Luis Obispo.

Atención a largo plazo: Atención que se recibe en un centro por más tiempo del mes de admisión.

Atención ambulatoria en un hospital: Atención médica o quirúrgica que se brinda en un hospital sin ser admitido como paciente interno.

Atención de enfermería especializada: Servicios cubiertos que ofrecen enfermeras tituladas, técnicos o terapeutas durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar de un miembro.

Atención de rutina: Servicios médicamente necesarios y atención preventiva, consultas de niño sano o atención como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es prevenir los problemas de salud.

Atención de seguimiento: Atención médica regular para evaluar el progreso del paciente después de una hospitalización o durante un curso de tratamiento.

Atención en la sala de emergencia: Un examen realizado por un doctor (o el personal bajo la supervisión de un doctor según lo permita la ley) para saber si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios que se requieren para estabilizarlo desde el punto de vista clínico conforme a las capacidades del establecimiento.

Atención médica en el hogar: Atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

Atención paliativa: Atención para reducir los malestares físicas, emocionales, sociales y espirituales de los miembros con enfermedades graves. La atención o cuidado paliativo no requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Atención para pacientes ambulatorios: Cuando no tiene que permanecer durante la noche en un hospital ni en ningún otro lugar para obtener la atención médica que necesita.

Atención para pacientes internos: Cuando tiene que permanecer o pasar la noche en un hospital u otro lugar para obtener la atención médica que necesita.

Atención primaria: Vea “atención de rutina”.

Atención urgente (o servicios urgentes): Servicios proporcionados para tratar una enfermedad, lesión o condición que no es de emergencia y que necesita atención médica. Usted puede obtener atención de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o accesibles temporalmente.

Autorización previa (aprobación previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener la aprobación de CenCal Health antes de que usted reciba ciertos servicios. CenCal Health solamente aprobará los servicios que usted necesita. CenCal Health no aprobará los servicios de proveedores no participantes si CenCal Health cree que usted puede recibir servicios similares o más apropiados por medio de proveedores de CenCal Health. Un pase no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de CenCal Health.

Beneficios: Los servicios de atención médica y los medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Centro de enfermería especializada: Un lugar que brinda atención de enfermería las 24 horas del día, que solo los profesionales de la salud capacitados pueden ofrecer.

Centro de Salud con Certificación Federal (FQHC): Un centro de salud en una zona que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede obtener atención primaria y preventiva en un FQHC.

Centros de parto independientes (FBCs): Establecimientos de salud que tienen licencia o de otra manera aprobados por el Estado donde se planea el parto lejos de la residencia de la mujer embarazada para proporcionar el parto prenatal y parto normal o atención posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estos establecimientos no son hospitales.

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar la función o crear una apariencia normal, lo mejor posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, traumas, infecciones, tumores o enfermedades.

Clínica de salud rural (RHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede obtener atención primaria y preventiva en una RHC.

Clínica: La clínica es un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de cuidado primario (PCP). Puede ser un Centro de Salud con Certificación Federal (FQHC), una clínica comunitaria, una Clínica de Salud Rural (RHC), una Clínica Médica Indígena (IHC) u otro centro de cuidado primario.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Cobertura (servicios cubiertos): Los servicios de atención médica que se proporcionan a los miembros de CenCal Health, sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal y según se detalla en este Comprobante de Cobertura Combinada (EOC, por sus siglas en inglés) y cualquier enmienda.

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

Condición crónica: Una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar por completo, que empeora con el tiempo o que se debe tratar para que no empeore.

Condición médica de emergencia psiquiátrica: Un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente serios o graves como para causar un daño inmediato a usted mismo o a otras personas, o usted queda inmediatamente incapaz de proporcionar o hacer uso, de manera inmediata, de alimentos, alojamiento o vestimenta debido al trastorno mental.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o psiquiátrica (mental) con síntomas de tal gravedad, como de parto activo (consulte la definición de parto activo) o dolor intenso, que alguien prudente con un conocimiento promedio sobre salud y medicina podría considerar que el hecho de no obtener atención médica inmediata podría:

- Poner su salud o la salud de su bebé no nacido en grave peligro
- Causar una incapacidad a una función corporal
- Hacer que una parte del cuerpo u órgano no funcione bien

Cuidado continuo (continuidad de cuidado): La capacidad de un miembro del plan para seguir obteniendo los servicios de Medi-Cal de su proveedor existente por hasta 12 meses, si el proveedor y CenCal Health están de acuerdo.

Coordinación de beneficios (COB): El proceso de determinar qué cobertura de seguro médico (Medi-Cal, Medicare, seguro médico comercial u otro) tiene tratamiento primario y responsabilidades de pago para los miembros con más de un tipo de cobertura de seguro médico.

Copago: Un pago que usted hace, generalmente en el momento de obtener el servicio, además del pago de su otro seguro médico (aseguranza).

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

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

Directorio de proveedores: Una lista de proveedores en la red de CenCal Health.

Enfermedad terminal: Una condición médica que no se puede revertir (retroceder) y que es muy probable que provoque la muerte dentro de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Enfermedades graves: Una enfermedad o condición que se debe tratar y que podría resultar en la muerte.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Enfermera partera certificada (CNM): Una persona autorizada como enfermera registrada y certificada como enfermera partera por la Meza Directiva de Enfermería Registrada de California. Una enfermera partera certificada tiene permitido asistir en casos de parto normal.

Equipo Médico Duradero (DME): Equipo que es médicamente necesario y fue ordenado por su doctor u otro proveedor. CenCal Health decide si alquila (renta) o compra el DME. Los costos de alquiler deben ser menores que los costos de compra.

Especialista (o médico especialista): Un doctor que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata los huesos rotos; el alergólogo trata las alergias; y el cardiólogo trata los problemas del corazón. En la mayoría de los casos, usted necesitará un pase de su PCP para ver a un especialista.

Fraude: El acto intencional de engañar o distorsionar información por parte de una persona que sabe que el fraude podría resultar en algún beneficio no autorizado para sí mismo o para alguien más.

Hogar médico: Un modelo de atención que proporcionará una mejor calidad de atención médica, mejorará la autogestión de los miembros de su propia atención y reducirá costos que se pueden evitar con el tiempo.

Hospicio: Atención médica para reducir malestares físicos, emocionales, sociales y espirituales para miembros con enfermedades terminales. El cuidado de hospicio está disponible cuando no se espera que el miembro viva más de 6 meses.

Hospital participante: Un hospital autorizado que tiene contrato con CenCal Health para ofrecer servicios a los miembros en el momento en el que el miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes podrían ofrecer a los miembros están limitados por las políticas de aseguramiento de la calidad y de revisión de utilización de CenCal Health o el contrato de CenCal Health con el hospital.

Hospital: Un lugar donde se obtiene atención para pacientes internos y ambulatorios de doctores y enfermeras.

Hospitalización: Admisión a un hospital para recibir tratamiento como paciente interno.

Indígena Estadounidense: Un individual, definido en el título 25 de las selecciones U.S.C. 1603(c), 1603(f), 1679(b) o que se haya determinado elegible, como indígena, de conformidad con 42 C.F.R. 136.12 o Título V de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica Indígena, para recibir servicios de atención médica de proveedores de atención médica indígenas (Servicio de Salud Indígena, una Tribu Indígena, Organización Tribal u Organización Indígena Urbana – I/T/U) o mediante un pase para Servicios de Salud por Contrato.

Inscrito (afiliado): Una persona que es miembro de un plan de salud y que recibe servicios por medio del plan.

Lista de medicamentos por contrato: La lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx a la que su médico puede solicitar para recetar los medicamentos cubiertos que necesita.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal pago-por-servicio (FFS, por sus siglas en inglés) conocido como “Medi-Cal Rx” que brinda beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

Medicamento necesario (o necesidad médica): Tipos de servicios razonables y necesarios para proteger la vida; evitar que el paciente se enferme o incapacite gravemente; o reducir dolores graves por medio del diagnóstico o tratamiento de enfermedades, afecciones o lesiones. Para miembros menores de 21 años de edad, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para corregir o ayudar una condición o enfermedad física o mental, incluyendo trastornos por el uso de sustancias, como se establece en la sección 1396d(r) del título 42 del Código de los Estados Unidos.

Medicamentos con receta: Un medicamento que, por ley, requiere la orden de un proveedor con licencia para poder dar el medicamento.

Medicare: El programa de seguro médico federal para personas de 65 años o mayores, ciertas personas más jóvenes con incapacidades y personas con insuficiencia renal crónica en fase terminal (falla renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, a veces denominada ESRD, por sus siglas en inglés).

Miembro: Cualquier miembro de Medi-Cal elegible inscrito en CenCal Health que tenga derecho a recibir servicios cubiertos.

Otra cobertura de salud (OHC): Otra cobertura de salud (OHC) se refiere a seguros de salud privados y a los pagadores de servicios que no sean de Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, farmacéuticos y/o planes suplementarios de Medicare (parte C y D).

Paciente establecido: Un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y ha visto a ese proveedor dentro de un periodo de tiempo específico establecido por el plan.

Pago-por-servicio (FFS): A veces, su plan de Medi-Cal no cubre los servicios, pero aún puede obtenerlos a través de Medi-Cal pago-por-servicio, como muchos servicios de farmacia a través de pago-por-servicio de Medi-Cal Rx.

Parto activo: El periodo en el que una mujer está en las tres etapas de dar a luz y no puede ser trasladada a tiempo a otro hospital antes de dar a luz o el traslado podría perjudicar la salud y seguridad de la mujer o del niño que está por nacer.

Pase: Cuando su PCP dice que usted puede ser atendido por otro proveedor. Algunos tipos de atención y servicios cubiertos requieren un pase y aprobación previa (autorización previa).

Plan de atención administrada: Un plan de Medi-Cal que solo usan ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. CenCal Health es un plan de atención administrada.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Plan: Vea “plan de atención administrada”.

Programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódico Preventivo y Temprano (EPSDT): Los servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Periódico Preventivo y Temprano (EPSDT, por sus siglas en inglés) son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años de edad para ayudarlo a mantenerse saludable. Los miembros deben someterse a los chequeos adecuados para su edad y las pruebas de detección adecuadas para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de manera temprana, así como cualquier tratamiento para tratar o ayudar a condiciones médicas que se pueden encontrar en los chequeos.

Programa de Salud y Prevención de Incapacidades para Niños (CHDP) de California: Un programa de salud público que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos o privados por evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades e incapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a los niños y adolescentes a tener acceso a una atención médica regular. Su PCP puede proporcionar servicios del CHDP.

Proveedor de atención médica indígena (IHCP): Una clínica de salud administrada por el Servicio de Salud Indígena (IHS por sus siglas en inglés) o por una Tribu Indígena, una Organización Tribal o una Organización Indígena Urbana (I/T/U) como se definen esos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica Indígena (25 U.S.C., artículo 1603).

Proveedor calificado: Doctor calificado en el área de especialidad, apropiado para tratar su condición.

Proveedor de cuidado primario (PCP): El proveedor con licencia que usted tiene para recibir la mayor parte de su atención médica. Su PCP le ayuda a obtener la atención que usted necesita. Algunas necesidades de atención médica necesitan ser aprobadas primero, a menos que:

- Tenga una emergencia.
- Necesite atención de obstetricia y ginecología.
- Necesite servicios sensitivos.
- Necesite atención de planificación familiar/anticonceptivos

Su PCP puede ser un:

- Médico de cabecera
- Internista
- Pediatra
- Médico familiar
- Obstetra / Ginecólogo
- Proveedor de Atención Médica para Indígenas (IHCP, por sus siglas en inglés)
- Centro de Salud con Certificación Federal (FQHC por sus siglas en inglés)
- Clínica de Salud Rural (RHC, por sus siglas en inglés)
- Enfermera practicante
- Asistente Médico
- Clínica

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Vea la sección bajo “Proveedor participante”.

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

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no es parte de la red de CenCal Health.

Proveedor no participante: Un proveedor fuera de la red de CenCal Health.

Proveedor participante (o doctor participante): Un doctor, hospital u otro profesional de la atención médica con licencia o centro de salud autorizado, incluidos centros de atención subaguda que tienen contrato con CenCal Health para ofrecer los servicios cubiertos a los miembros en el momento en el que el miembro recibe atención.

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

Proveedores de atención médica: Doctores y especialistas como cirujanos, doctores que tratan el cáncer o doctores que tratan partes especiales del cuerpo y que trabajan con CenCal Health o están en la red de CenCal Health. Los proveedores de la red de CenCal Health deben tener licencia para ejercer en California y brindarle los servicios que cubre CenCal Health.

Por lo general, usted necesita un pase de su PCP para ver a un especialista. Su PCP debe obtener la aprobación previa de CenCal Health antes de recibir atención del especialista.

Usted no necesita un pase de su PCP para recibir algunos tipos de servicios, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstétrica y ginecológica o servicios sensitivos.

Queja o agravio: Una expresión verbal o escrita de insatisfacción por parte de un miembro sobre CenCal Health en relación con un proveedor o la calidad de los servicios proporcionados. Una queja es lo mismo que un agravio.

Quiropráctico: Un proveedor que trata la columna vertebral mediante manipulación manual..

Red: Un grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con CenCal Health para proporcionar atención.

Recuperación de daños: Cuando beneficios son proporcionados o van a ser proporcionados a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión por la cual otra entidad es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.

Seguro médico: Cobertura del seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos al reembolsarle al asegurado los gastos por enfermedad o lesión, o al pagarle directamente al proveedor de atención médica.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Servicio sin cobertura: Un servicio que no está cubierto por CenCal Health.

Servicios Basados en la Comunidad para Adultos (CBAS): Servicios para pacientes ambulatorios en el centro para brindar atención de enfermería especializada, terapias, servicios sociales, cuidado personal, entrenamiento y apoyo para familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los miembros que califican.

Servicios de California para Niños (CCS): Un programa de Medi-Cal que proporciona servicios para niños de hasta 21 años de edad con ciertas enfermedades y problemas de salud.

Servicios de partera: Atención prenatal, antes del parto y posparto (después del parto), incluyendo servicios y cuidado de planificación familiar para la madre y el cuidado inmediato del recién nacido, proporcionado por enfermeras parteras certificadas (CNM por sus siglas en inglés) y parteras con licencia (LM, por sus siglas en inglés).

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

Servicios de salud mental especializados: Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental con un nivel de discapacidad más alto que leve a moderado.

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: Servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental de leves a moderadas, que incluyen:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando esté clínicamente indicado para evaluar una condición de la salud mental
- Servicios ambulatorios para monitorear las terapias de medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios

Servicios de salud pública: Servicios de salud destinados a toda la población en conjunto. Estos incluyen, entre otros, análisis del estado de salud, supervisión de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección y saneamiento medioambiental, preparación y respuesta ante desastres, y salud ocupacional.

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

Servicios fuera del área: Servicios que se reciben mientras el miembro se encuentra en cualquier lugar fuera del área de servicio.

Servicios médicos: Servicios que brinda una persona autorizada conforme a las leyes estatales para ejercer la medicina u osteopatía, sin incluir los servicios que ofrecen los doctores al ser admitido en un hospital que se incluyen en la factura del hospital.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.



8 | Números importantes y palabras que debe saber

Servicios pos-estabilización: Servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que recibe después de que un miembro se estabiliza para mantener la condición médica estabilizada. Los servicios de atención de pos-estabilización están cubiertos y pagados. Es posible que los hospitales fuera de la red necesiten una aprobación previa.

Servicios sensitivos: Servicios médicamente necesarios para la planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), abuso sexual y abortos.

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

Servicios y equipos de habilitación: Servicios de atención médica que le ayudan a conservar, aprender o mejorar las habilidades y la funcionalidad para la vida diaria.

Sistema de Salud Organizado por el Condado (COHS): Una agencia local creada por una junta de supervisores del condado para contratar con el programa de Medi-Cal. Usted es automáticamente inscrito en un plan de salud COHS si cumple con las reglas de inscripción. Los miembros inscritos eligen su proveedor de atención médica entre todos los proveedores de COHS.

Transporte médico: Transporte que se proporciona cuando no puede llegar a una cita médica cubierta y/o para ir a recoger recetas en automóvil, autobús, tren o taxi y su proveedor se lo receta a usted. CenCal Health paga el servicio de transporte de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesita transporte a su cita.

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

Transporte no médico: Transporte que se brinda cuando viaja hacia o desde una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y cuando recoja recetas y suministros médicos.

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipo médico, procedimientos o servicios que se encuentran en la fase de prueba con estudios de laboratorio y/o animales antes de la prueba en humanos. Los servicios experimentales no son sometidos a una investigación clínica.

Tratamiento de investigación: Un medicamento de tratamiento, productor biológico o dispositivo que ha completado con éxito la primera fase de una investigación clínica aprobada por la FDA pero que no ha sido aprobada para uso general por la FDA y permanece bajo investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

Triaje (o clasificación): La evaluación de su salud realizada por un doctor o enfermera que estén capacitados para evaluarlo y determinar la urgencia de su necesidad de atención.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711). CenCal Health está abierto de lunes – viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. Visite la página web al www.cencalhealth.org.

