



2024

# Manual para Miembros

Lo que necesita saber sobre sus beneficios.

Condados de Santa Barbara y San Luis Obispo

Número de teléfono gratis para Servicios para Miembros: 1-877-814-1861

[www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org)



**CenCalHEALTH**<sup>®</sup>  
Local. Quality. Healthcare.

Evidencia de Cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) y Formulario de Divulgación Combinados de CenCal Health.

# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Usted puede obtener este Manual para Miembros y otros materiales del plan en otros idiomas sin ningún costo para usted. CenCal Health ofrece traducciones escritas por 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 al servicio de retransmisión de California al 711). La llamada es gratis. Lea este Manual para Miembros para aprender más sobre los servicios de asistencia de idiomas para la atención médica como los servicios de intérprete y traducción.

---

## Otros formatos

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

---

## Servicios de intérprete

CenCal Health proporciona servicios de interpretación oral por un intérprete calificado, las 24 horas, sin ningún costo 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](http://www.cencalhealth.org).

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 de intérprete, lingüísticos, y culturales están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana sin ningún costo para usted. Para obtener ayuda en su idioma o para obtener este manual en otro idioma, 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 gratis.



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](http://www.cencalhealth.org).

## **English**

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

## **الشعار بالعربية (Arabic)**

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). هذه الخدمات مجانية.

## **Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711): Այդ ծառայություններն անվճար 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](http://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)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您方便取用。请致电 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711)。这些服务都是免费的。

**हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

**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.



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](http://www.cencalhealth.org).

**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。

**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 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



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](http://www.cencalhealth.org).

**(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.

**ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

---

 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](http://www.cencalhealth.org).

### مطلب به زبان فارسی (Persian (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ

1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ

ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ

ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or

CA Relay 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### Русский слоган (Russian)

**ВНИМАНИЕ!** Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-814-1861 (линия 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.



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](http://www.cencalhealth.org).

### **Mensaje en español (Spanish)**

**ATENCIÓN:** si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 o 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 o 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 serbisyonang ito.

### **เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

**โปรดทราบ:** หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-814-1861 (TTY: 1-833-556-2560 or CA Relay 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



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](http://www.cencalhealth.org).

### **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.

### **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.



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](http://www.cencalhealth.org).

---

# ¡Bienvenidos a CenCal Health!

Gracias por ser parte de 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 cuidado y por completo. Le ayudará a entender sus beneficios, los servicios disponibles para usted, y como obtener la atención que necesita. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de CenCal Health. Si tiene necesidades especiales de salud, asegúrese de leer todas las secciones que apliquen a usted.

Este Manual para Miembros también se llama Evidencia de Cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) y Formulario de Divulgación Combinados. 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).

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

Para pedir una copia del contrato entre CenCal Health y el DHCS llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711). Puede pedir otra copia del Manual para Miembros sin costo para usted. También puede encontrar el Manual para Miembros en la página web de CenCal Health en [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org). También puede pedir una copia gratis de las pólizas y los procedimientos clínicos y administrativos a los de CenCal que no tiene derechos de propiedad. También están en la página web de CenCal Health.

---

## Comuníquese con nosotros

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 gratis.



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](http://www.cencalhealth.org).

También puede visitarnos en cualquier momento en la página web [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org).

Gracias,  
CenCal Health  
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](http://www.cencalhealth.org).

# Índice

<b>Otros idiomas y formatos</b> .....	<b>1</b>
Otros idiomas.....	1
Otros formatos.....	1
Servicios de intérprete.....	1
<b>¡Bienvenidos a CenCal Health!</b> .....	<b>10</b>
Manual para Miembros.....	10
Comuníquese con nosotros.....	10
<b>Índice</b> .....	<b>12</b>
<b>1. Primeros pasos como miembro</b> .....	<b>14</b>
Cómo obtener ayuda.....	14
Quién puede ser miembro.....	14
Tarjetas de Identificación (ID).....	15
<b>2. Acerca de su plan de salud</b> .....	<b>17</b>
Descripción general del plan de salud.....	17
Cómo funciona su plan.....	18
Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California.....	19
Cuidado continuo.....	20
Costos.....	22
<b>3. Cómo obtener atención</b> .....	<b>25</b>
Cómo recibir servicios de atención médica.....	25
Proveedor de cuidado primario (PCP).....	26
Red de proveedores.....	29
Citas.....	36
Llegar a su cita.....	36
Cancelación y reprogramación de citas.....	36
Pago.....	37
Pases.....	38
Aprobación previa (autorización previa).....	40
Segundas opiniones.....	41
Atención sensitiva.....	41
Atención urgente.....	44
Atención de emergencia.....	45
Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health.....	46
Directiva anticipada.....	47
Donación de órganos y tejidos.....	47



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](http://www.cencalhealth.org).

<b>4. Beneficios y servicios</b> .....	<b>48</b>
Lo que cubre su plan de salud .....	48
Beneficios de Medi-Cal que cubre CenCal Health .....	51
Otros beneficios y programas que cubre CenCal Health .....	73
Otros programas y servicios de Medi-Cal .....	82
Servicios que no puede recibir por medio de CenCal Health o Medi-Cal.....	87
<b>5. Cuidado de salud para niños y jóvenes</b> .....	<b>88</b>
Servicios pediátricos (Niños menores de 21 años de edad) .....	88
Chequeos de salud de niño sano y atención preventiva .....	88
Prueba de envenenamiento de plomo en la sangre .....	90
Ayuda para obtener servicios de atención para el bienestar de niños y jóvenes.....	90
Otros servicios que puede obtener por medio de Medi-Cal de pago por servicio (FFS) u otros programas .....	90
<b>6. Reportar y resolver problemas</b> .....	<b>93</b>
Quejas .....	94
Apelaciones.....	95
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....	96
Audiencias estatales.....	97
Fraude, desperdicio y abuso.....	98
<b>7. Derechos y responsabilidades</b> .....	<b>100</b>
Sus derechos.....	100
Sus responsabilidades .....	102
Aviso de no discriminación.....	102
Maneras de participar como miembro.....	104
Aviso de prácticas de privacidad .....	105
Aviso sobre las leyes.....	111
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de daños .....	112
Aviso sobre la recuperación patrimonial (herencia) .....	112
Aviso de acción .....	113
<b>8. Números y palabras importantes que debe conocer</b> .....	<b>114</b>
Números de teléfonos importantes .....	114
Palabras que debe conocer.....	115



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](http://www.cencalhealth.org).

# 1. Primeros pasos como miembro

## Cómo obtener ayuda

CenCal Health quiere que esté satisfecho con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención, ¡CenCal Health quiere que usted nos lo deje saber!

## Servicios para Miembros

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

- Responder a preguntas sobre su plan de salud y los servicios que CenCal Health cubre
- 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 a obtener servicios de intérprete si no habla inglés
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos
- Reemplazar su Tarjeta de Identificación del plan de salud
- Encontrar un especialista
- Obtener información sobre atención prenatal y atención de niño sano
- 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
- Ayudarle a crear una cuenta personal en el portal para miembros

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 gratis. CenCal Health debe asegurarse que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitar a Servicios para Miembros en cualquier momento en la página web en [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org) o crear una cuenta personal en el Portal para Miembros de CenCal Health que también se encuentra en la página web [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org).

## Quién puede ser miembro

Cada estado puede tener un programa de Medicaid. En California, Medicaid se llama **Medi-Cal**.

Usted califica para CenCal Health porque califica para Medi-Cal y vive en el condado de Santa Barbara o San Luis Obispo. Puede hacer preguntas sobre cómo puede calificar para Medi-Cal



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](http://www.cencalhealth.org).

en la oficina local del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) de su condado.

Encuentre la oficina que le queda más cerca en [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx). También puede encontrar la oficina más cercana a usted en la sección “Números de teléfono importantes” en este libro. Es posible que también califique para Medi-Cal a través del Seguro Social porque está recibiendo beneficios de seguro social (SSI/SSP, por sus siglas en inglés).

Si tiene preguntas sobre el 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, o
- Su familia empezó a recibir más manutención/mantenimiento de los hijos o del cónyuge/ pareja.

Puede hacer preguntas sobre cómo calificar para Medi-Cal transicional en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado en:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

O llame 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 (ID, por sus siglas en inglés)

Como miembro de CenCal Health, usted recibirá nuestra Tarjeta de Identificación de CenCal Health. Debe mostrar su Tarjeta de Identificación de CenCal Health y su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC, por sus siglas en inglés) cuando reciba servicios de atención médica o recetas. Su tarjeta BIC es la Tarjeta de Beneficios de Medi-Cal que el estado de California le envió. Siempre debe llevar con usted todas las tarjetas de salud. Aquí hay muestras de sus tarjetas BIC y de Identificación de CenCal Health:



Imagen 1



Imagen 2

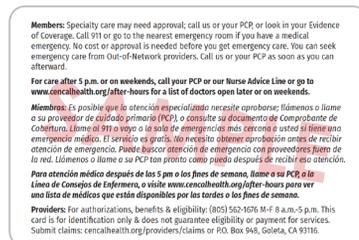


Imagen 3



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](http://www.cencalhealth.org).

La imagen 1 es su tarjeta BIC emitida por el estado. Las imágenes 2 y 3 son el frente y el revés de su Tarjeta de Identificación de CenCal Health.

Puede pedir una Tarjeta de Identificación de CenCal Health de repuesto si crea una cuenta en el Portal para Miembros de CenCal Health en la página web de CenCal Health, [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org).

Si no recibe su Tarjeta de Identificación de CenCal Health en 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 para 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](http://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 Barbara 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 Organizada 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 en CenCal Health una vez que califique.

Hable con uno de los representantes de Servicios para Miembros de CenCal Health para aprender más acerca del 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).

## Cuándo empieza y termina su cobertura

Cuando se inscriba en CenCal Health, le enviaremos por correo su Tarjeta de Identificación de CenCal Health (ID, por sus siglas en inglés) en un plazo de dos semanas a partir de su fecha de inscripción. Tiene que presentar 'las dos tarjetas, tanto su Tarjeta de Identificación de CenCal Health como 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 local del condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal por medio electrónico, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal con información pre poblada. Complete este formulario y devuélvalo a la agencia de servicios humanos local de su condado. Puede devolver su información en persona, por teléfono, por correo, en línea, o por otro medio electrónico 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 esta tarjeta también tendrá números de teléfono importantes para atención de emergencia, atención después de horas, y la Línea de Consejos de Enfermera disponibles 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Cuando un doctor o un trabajador del hospital le pregunte sobre su seguro médico, dígales que tiene Medi-Cal y que es miembro de CenCal Health. Siempre muestre ambas tarjetas. También díga le al proveedor si tiene cualquier otro seguro médico.

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

Su elegibilidad con CenCal Health podría terminar en caso de ser cierta alguna de las siguientes condiciones:

- Se mudó fuera de los condados de Santa Barbara 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, puede ser que aún sea elegible para la cobertura de Medi-Cal de pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés). Si no está seguro si todavía está cubierto por CenCal Health, 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 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 con o cancelar (descontinuar) su cobertura de CenCal Health mientras recibe servicios de atención médica en estos lugares. Para aprender más 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).

CenCal Health le tiene que proporcionar coordinación de atención médica, incluyendo administración de casos fuera de la red. Si pide recibir servicios de un IHCP y no hay un IHCP disponible dentro de la red, CenCal Health tiene que ayudarlo a buscar un IHCP fuera de la red. Para aprender más, lea “Red de proveedores” en el Capítulo 3 de este manual.

---

### **Cómo funciona su plan**

CenCal Health es un plan de salud de atención administrada 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 doctores, hospitales, y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de CenCal Health para proporcionarle atención médica a nuestros miembros. Como miembro de CenCal Health, usted puede calificar para recibir algunos servicios que se proporcionan a través de Medi-Cal de 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 Medi-Cal Rx.

Servicios para Miembros le dirá cómo funciona CenCal Health, cómo recibir la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor dentro del horario de oficina (horas hábiles), cómo solicitar servicios de interpretación y traducción sin costo o información escrita en formatos alternativos, y cómo saber si califica para los servicios de transporte. Servicios para Miembros también puede ayudarlo con preguntas sobre sus beneficios, atención médica después de las horas de oficina, y qué hacer si recibe un cobro.

Para aprender más, 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](http://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](http://www.cencalhealth.org).

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

Puede conseguir servicios de emergencia y atención urgente en cualquier lugar en los Estados Unidos, incluyendo los Territorios de los Estados Unidos. La atención de rutina y preventiva, está cubierta sólo en su condado de residencia. Si usted es un estudiante que se muda a un nuevo condado en California para recibir educación superior, incluyendo la universidad, CenCal Health cubrirá los servicios de la sala de emergencias y de atención urgente en su nuevo condado, pero usted debe informarle a CenCal Health. Lea más a continuación.

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

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

- Decirle a su trabajador de elegibilidad en la oficina local del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) de su condado que se encuentra en este libro en la sección “Números de teléfonos importantes” que se mudará temporalmente para asistir a una escuela de educación superior y proporcionarle su nueva dirección y código del nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado. Deberá hacer esto si quiere seguir recibiendo atención de rutina o preventiva mientras esté viviendo en un condado nuevo. Si CenCal Health no da servicio en el condado dónde asistirá a la universidad, es posible que necesite cambiar de plan de salud. CenCal Health opera en los condados de Santa Barbara y San Luis Obispo. Si tiene preguntas y para evitar un retraso en su inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (a la línea TTY 1-800-430-7077 o 711).
- O**
- Si CenCal Health no da servicio en el nuevo condado dónde asistirá a la universidad, y no cambia su plan de salud al que da servicio al nuevo condado, sólo recibirá servicios de sala de emergencias y servicios de atención urgente para algunos problemas médicos en el nuevo condado. Para aprender más, lea el Capítulo 3, “Cómo obtener atención”. Para recibir atención de rutina o preventiva, necesitaría usar la red de proveedores de CenCal Health ubicados en el condado de residencia del jefe de la familia.

Si está dejando California temporalmente para ser estudiante en otro estado y quiere mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad en la oficina local de servicios sociales de su condado. Siempre y cuando califique, Medi-Cal cubrirá servicios de emergencias y servicios de atención urgente en otro estado. Si CenCal Health aprueba el servicio y el doctor y el hospital cumplen con las reglas de Medi-Cal, Medi-Cal también cubrirá servicios de emergencias que requieran hospitalización en Canadá y México.

Los servicios de atención de rutina y preventiva, incluyendo los medicamentos recetados, no están cubiertos cuando usted está fuera del estado de California. No calificará para Medi-Cal. CenCal Health no pagará su atención médica. Si quiere Medicaid en otro estado, tendrá que solicitarlo en



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](http://www.cencalhealth.org).

ese estado. Medi-Cal no cubre servicios de emergencias, atención urgente, ni ningún otro servicio de atención médica fuera de los Estados Unidos, excepto en Canadá y México como se indica en el Capítulo 3.

---

## Cuidado continuo

### Cuidado continuo con un proveedor fuera de la red

Como miembro de CenCal Health, recibirá atención médica de proveedores dentro de la red de CenCal Health. Para saber si un proveedor de atención médica está en la red de CenCal Health, por favor visite la página web de CenCal Health en [www.cencalhealth.org](http://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 un 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 recibir atención de proveedores que no están en la red de CenCal Health. Si se le obligó cambiar su plan de salud o pasar de un plan de salud Estatal de pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés) a un plan de atención administrada, o tenía un proveedor que estaba en la red, pero ahora está fuera de la red, es posible que pueda seguir con ese proveedor, aunque no esté en la red de CenCal Health. Esto se llama cuidado continuo (o continuidad de cuidado).

Si necesita que un proveedor fuera de la red le dé atención, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o 711) para pedir cuidado continuo. Es posible que pueda recibir cuidado continuo hasta por 12 meses o más si todos los siguientes requisitos se cumplen:

- Antes de inscribirse en CenCal Health tiene una relación continua con el proveedor fuera de la red
- Tuvo por lo menos una visita que no fue para una emergencia, con el proveedor fuera de la red, durante los 12 meses anteriores a su inscripción con CenCal Health
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con CenCal Health y acepta los requisitos contractuales y el pago de los servicios de CenCal Health
- El proveedor fuera de la red cumple los estándares profesionales de CenCal Health
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa de Medi-Cal

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

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, usted deberá cambiar su proveedor a uno de los 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.

CenCal Health no tiene la obligación de proporcionar cuidado continuo para un proveedor fuera de la red para ciertos servicios auxiliares (complementarios) tales como servicios de radiología, laboratorio, centros de diálisis, o transporte. Estos servicios los recibirá de un proveedor de la red de CenCal Health.

Para aprender más acerca del cuidado continuo y si califica, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 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](http://www.cencalhealth.org).

## Completar los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red

Como miembro de CenCal Health, usted recibirá servicios cubiertos de proveedores dentro de la red de CenCal Health. Si usted está recibiendo tratamiento para ciertas condiciones médicas cuando se inscribe en CenCal Health o cuando su proveedor dejó la red de CenCal Health, es posible que todavía pueda recibir servicios de Medi-Cal de un proveedor fuera de la red.

Es posible que pueda recibir cuidado continuo con un proveedor fuera de la red por un periodo de tiempo específico si necesita servicios cubiertos para estas condiciones médicas:

Condición médica	Periodo de tiempo
Condiciones agudas (un problema médico que requiere atención rápida)	Durante todo el tiempo que dure su condición aguda
Condiciones físicas y conductuales (de comportamiento) crónicas graves (un problema grave de salud que ha tenido por mucho tiempo)	Por el tiempo necesario para terminar su curso de tratamiento y poder mover su cuidado sin peligro a un nuevo doctor en la red de CenCal Health
Embarazo y cuidado posparto (después del nacimiento)	Durante su embarazo y hasta 12 meses después del final de su embarazo
Servicios de salud mental materna	Hasta 12 meses a partir del diagnóstico o del final de su embarazo, lo que ocurra más tarde
Cuidado de un bebé recién nacido desde nacer hasta los 36 meses de edad	Hasta 12 meses de la fecha de inicio de la cobertura o la fecha en la que termine el contrato del proveedor con CenCal Health
Enfermedad terminal (un problema médico que ponga en peligro la vida)	Durante todo el tiempo que dure su enfermedad. Es posible que todavía reciba servicios por más de 12 meses desde la fecha en que se inscribió con CenCal Health o el momento en el que el proveedor deje de trabajar con CenCal Health
Realización de una operación u otro procedimiento médico por un proveedor fuera de la red siempre y cuando este cubierto, sea médicamente necesario, y esté autorizado por CenCal Health como parte de un curso de tratamiento documentado y recomendado y documentado por el proveedor	La operación u otro procedimiento médico debe llevarse a cabo en los 180 días de que termine el contrato del proveedor o 180 días de la fecha de vigencia de su inscripción con CenCal Health

Para otras condiciones médicas que pudieran calificar, 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 un proveedor fuera de la red no está dispuesto a seguir proporcionando servicios o no está de acuerdo con los requisitos contractuales, pago, u otros términos para proporcionarle atención médica de CenCal Health usted no podrá continuar recibiendo su cuidado de ese proveedor. Es posible que pueda seguir recibiendo servicios de un proveedor diferente de 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](http://www.cencalhealth.org).

Si quiere ayuda para elegir un proveedor contratado con quien continuar su cuidado o si tiene preguntas o problemas en conseguir servicios cubiertos con un proveedor que ya no está en la red de CenCal Health, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

No es obligatorio que CenCal Health proporcione cuidado continuo para servicios que no están cubiertos por Medi-Cal o que están cubiertos bajo el contrato de Medi-Cal con el DHCS. Para aprender más sobre el cuidado continuo, elegibilidad, y 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 para 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.

Si usted es Indígena Estadounidense, no tiene que pagar cuotas de inscripción, primas, deducibles, copagos, costo compartido, u otros cargos parecidos. CenCal Health no debe cobrarle a ningún miembro Indígena Estadounidense que reciba un artículo o servicio directamente de un Proveedor de Atención Médica Indígena (IHCP, por sus siglas en inglés) o por medio de un pase a un IHCP o reducir pagos que se le deben a un IHCP por la cantidad de cualquier cuota de inscripción, prima, deducible, copago, costo compartido, o cargo parecido.

Excepto para la atención de emergencias, la atención urgente o la atención sensitiva, usted debe obtener aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health antes de ver a un proveedor fuera de la red de CenCal Health. Si no obtiene una aprobación previa (autorización previa) y acude a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es atención de emergencias, atención urgente o atención sensitiva, es posible que usted tenga que pagar por la atención que recibió de ese proveedor. Para ver una lista de los servicios cubiertos, vea el Capítulo 4 “Beneficios y servicios” en este manual. También puede encontrar el Directorio de Proveedores en la página web de CenCal Health en [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org).

### Para miembros con atención a largo plazo y con un costo compartido

Es posible que tenga que pagar una parte de costo (costo compartido) cada mes por sus servicios de atención a largo plazo. La cantidad de su costo compartido depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, usted pagará sus propias cuentas (facturas) médicas, incluidas, entre otras, las facturas de los Servicios y Apoyo a Largo Plazo (LTSS, por sus siglas en inglés), hasta que la cantidad que haya pagado sea igual a su parte del costo compartido. Después de eso, CenCal Health cubrirá su atención a largo plazo de ese mes. No tendrá cobertura de CenCal Health hasta que haya pagado toda su parte del costo compartido del mes por la atención a largo plazo.

### Cómo se les paga a los proveedores

CenCal Health les paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos de capitación
  - CenCal Health les paga a algunos proveedores una cantidad fija de dinero todos los meses por cada miembro de CenCal Health. A esto se le llama pago de capitación. CenCal Health y los proveedores trabajan juntos para decidir la cantidad del pago.



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](http://www.cencalhealth.org).

- Pagos de FFS (Pago por servicio)
  - Algunos proveedores brindan atención a los miembros de CenCal Health y le envían una factura a CenCal Health por los servicios que proporcionaron. A esto se le llama pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés). CenCal Health y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para aprender más sobre cómo CenCal Health les 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 les ofrece a los proveedores pagos de incentivo adicionales a través del Programa de Incentivos de Calidad de Atención.

### Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que CenCal Health tiene que pagar. Si recibe una factura por cuotas de servicios de apoyo, copagos, o cuotas de inscripción por 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).

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

### Pedirle a CenCal Health que reembolse gastos que usted pagó

Si pagó por servicios que ya recibió, es posible que califique para que le reembolsen (le devuelva el dinero) si cumple con **todas** estas condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que CenCal Health tiene responsabilidad de pagar. CenCal Health no le reembolsará un servicio que no cubre CenCal Health.
- Recibió el servicio cubierto después de volverse un miembro elegible de CenCal Health.
- Usted pide el reembolso en el transcurso del año desde la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Usted presenta un comprobante de que pagó el servicio cubierto, tal como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el servicio cubierto de un proveedor de Medi-Cal inscrito en la red de CenCal Health. No necesita cumplir con esta condición si recibió servicios de emergencia, servicios de planificación familiar, u otro servicio que Medi-Cal permite que proporcionen los proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa).
- Si el servicio cubierto normalmente requiere aprobación previa (autorización previa), necesita dar un comprobante del proveedor que muestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

CenCal Health le avisará si le darán el reembolso en una carta llamada Aviso de Acción (NOA, por sus siglas en inglés). Si cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en 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 darle el reembolso dentro de los 45 días hábiles de la fecha cuando recibimos la solicitud (reclamación) de pago.



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](http://www.cencalhealth.org).

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no está en la red de CenCal Health y se niega en devolverle el dinero, CenCal Health le pagará, pero solo hasta el total que pagaría Medi-Cal de FFS. CenCal Health le pagará la cantidad total que usted paga de su bolsillo por los servicios de emergencia, servicios de planificación familiar, u otro servicio que Medi-Cal permite que proporcionen los proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa). Si no cumple con una de las condiciones anteriores, CenCal Health no le reembolsará el dinero.

CenCal Health no le reembolsará el dinero si:

- Usted solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos
- El servicio no es un servicio cubierto por CenCal Health
- Todavía no ha pagado toda su parte del costo compartido de Medi-Cal
- Fue a un doctor que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que desea que le atiendan de todos modos y que usted mismo pagará los servicios
- Usted tiene copagos de Medicare Parte D para las recetas cubiertas por su plan de Medicare Parte D.

Si usted paga por un servicio que considera que CenCal Health debe cubrir, puede solicitar un reembolso.

1. Es necesario proporcionar comprobante de pago o recibos por los servicios.
2. Explique por escrito por qué pagó por el servicio. Preséntele esto a CenCal Health en persona o envíelo por correo, a:

CenCal Health  
Attn: Member Services  
4050 Calle Real  
Santa Barbara, CA 93110

O por fax al: 1-805-692-1684

CenCal Health revisará su solicitud y le mandará una carta para dejarle saber si se le dará el reembolso.

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



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](http://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 ATENCIÓN MÉDICA.**

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

Los miembros nuevos que solo tienen cobertura de Medi-Cal deben elegir un proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) que esté en la red de CenCal Health. Los miembros nuevos que tienen Medi-Cal y otro seguro médico comprensivo, no tienen que elegir un PCP.

La red de CenCal Health es un grupo de doctores, hospitales, y otros proveedores que trabajan con CenCal Health. Debe elegir un PCP en el transcurso de los 30 días después del momento en que se convierte en 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 doctor al que quiera seguir viendo, o si desea encontrar un nuevo PCP, vaya al Directorio de Proveedores para ver la lista de todos los PCPs y otros proveedores en la red de CenCal Health. El Directorio de Proveedores tiene otra información para ayudarlo a elegir un PCP. Si necesita un 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](http://www.cencalhealth.org).

Si no puede obtener la atención que necesita de un proveedor participante en la red de CenCal Health, su PCP o especialista en la red de CenCal Health debe pedirle a CenCal Health que apruebe mandarlo a un proveedor fuera de la red. Esto se llama un pase. No necesita obtener un pase para consultar con un proveedor fuera de la red para obtener servicios sensitivos que se describen bajo la sección “Atención sensitiva” más adelante en este capítulo.

Lea el resto de este capítulo para aprender más acerca de PCPs, el Directorio de Proveedores, y la red de proveedores.

El programa de Medi-Cal Rx administra la cobertura de medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para aprender más, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4.



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](http://www.cencalhealth.org).

## Proveedor de cuidado primario (PCP)

Su proveedor de cuidado primario (PCP) es el proveedor con licencia al que usted acude para la mayoría de su atención médica. Su PCP también le ayuda a conseguir otros tipos de atención que necesite. Debe elegir un PCP en el transcurso de los 30 días después de inscribirse a CenCal Health. Según su edad y sexo, puede elegir como su PCP a un médico general, un especialista en ginecología/obstetricia, un médico familiar, un internista, o un pediatra.

Una enfermera de practica avanzada/practicante (NP, por sus siglas en inglés), un asociado/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 doctor para supervisar su atención. Si tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro médico comprensivo, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir un Proveedor de Atención Médica Indígena (IHCP, por sus siglas en inglés), un Centro de Salud Federalmente Calificado (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, es posible que también pueda elegir un PCP para usted y el resto de su 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, aunque el IHCP no está en la red de CenCal Health.

Si no elige a un PCP en el transcurso de los 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.

Puede encontrar el Directorio de Proveedores de CenCal Health en línea en [www.cencalhealth.org](http://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 quiere está aceptando pacientes nuevos.

## Elección de doctores y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, así que es mejor que usted elija su PCP. Lo mejor es quedarse con un PCP para que pueda llegar a conocer sus necesidades



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](http://www.cencalhealth.org).

de atención médica. Si desea cambiarse a un PCP nuevo, 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 tomará efecto el primer día del siguiente mes después de que haga el cambio. Hay ocasiones en las que el nuevo cambio no tomará efecto el primer día del siguiente mes. Esto sucede si la solicitud de cambio ocurre después de la fecha límite en que podemos hacer estos cambios. En estos casos, el cambio tomará efecto el primer día del próximo mes.

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). También puede cambiar su PCP en el Portal para Miembros de CenCal Health. Necesitará crear una cuenta en el portal en: [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org), haciendo clic en “Inicio de sesión de miembro” en la parte superior de la página de inicio.

CenCal Health puede cambiar su PCP si el PCP no está aceptando pacientes nuevos, ha dejado la red de CenCal Health, o no atiende a pacientes de su edad, o si hay problemas de calidad que no se han resuelto con el PCP. Es posible que CenCal Health o su PCP puedan pedirle que cambie a un nuevo PCP si usted no se puede llevar bien o no puede ponerse de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si CenCal Health necesita cambiar su PCP, CenCal Health le avisará por escrito.

Si su PCP cambia, recibirá por correo una carta y una nueva Tarjeta de Identificación de miembro de CenCal Health. 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 debe pensar al elegir un PCP:

- ¿Atiende niños el PCP?
- ¿Trabaja el PCP en una clínica que me gusta usar?
- ¿El consultorio del PCP queda cerca de mi casa, trabajo, o la escuela de mis hijos?
- ¿El consultorio del PCP queda cerca de dónde vivo y es fácil llegar al consultorio del PCP?
- ¿Hablan mi idioma los doctores y el personal?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que me gusta?
- ¿El PCP proporciona los servicios que necesito?
- ¿El horario de atención del PCP se ajusta a mi horario?
- ¿Trabaja el PCP con los especialistas que uso?

### **Cita inicial de salud (IHA, por sus siglas en inglés)**

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

Cuando llame para hacer su cita de IHA, dígame a la persona que conteste el teléfono que usted es miembro de CenCal Health. Dele su número de identificación 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](http://www.cencalhealth.org).

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

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 la 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 ayuda a evitar que se enferme. La atención preventiva incluye chequeos regulares, educación sobre la salud y consejería.

CenCal Health recomienda que los niños, en especial, reciban atención de rutina y preventiva. Los miembros de CenCal Health pueden recibir todos los servicios preventivos tempranos recomendados por la Academia Americana de Pediatría y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Estas evaluaciones incluyen exámenes de audición y visión, que ayudan a asegurar el desarrollo y aprendizaje saludable. Para una lista de servicios recomendados por los pediatras, lea las guías de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría en ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)).

La atención de rutina también incluye la atención cuando uno está enfermo. CenCal Health cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP:

- Le dará la mayoría de su atención de rutina, incluyendo los chequeos regulares, vacunas, tratamiento, recetas y consejos médicos
- Mantendrá sus registros de salud
- Le dará pases (referirá) con especialistas en caso de ser necesario
- Ordenará radiografías, mamografías o pruebas de laboratorio en caso de ser necesarias

Cuando necesite atención de rutina, usted llamará a su doctor 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 al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Para aprender más sobre la atención médica y los servicios que cubre su plan, y lo que no cubre, lea el Capítulo 4 “Beneficios y servicios” y el Capítulo 5 “Atención preventiva para niños y jóvenes” en este manual.

**Todos los proveedores de CenCal Health pueden usar ayudas y servicios para comunicarse con las personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale a su proveedor o a CenCal Health lo que usted 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](http://www.cencalhealth.org).

## Red de proveedores

La red de proveedores de Medi-Cal es el grupo de doctores, hospitales, y otros proveedores que trabaja con CenCal Health para proveer los servicios cubiertos por Medi-Cal a los miembros de Medi-Cal.

CenCal Health es un plan de atención médica administrada. Debe recibir la mayoría de sus servicios cubiertos a través de CenCal Health de los proveedores dentro de nuestra red. Puede acudir a un proveedor fuera de la red sin un pase o autorización previa para atención de emergencia o para servicios de planificación familiar. También puede ir con un proveedor fuera de la red para atención urgente fuera del área cuando está en un área en la que no damos servicio. Para todos los demás servicios fuera de la red, es necesario que tenga un pase o autorización previa, o no estarán cubiertos.

**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 objeción de conciencia (oposición moral) a brindarle un servicio cubierto, como planificación familiar o el aborto, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). Para más información sobre las objeciones de conciencia, lea “Objeción de conciencia” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción de conciencia a darle servicios cubiertos, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que usted necesita. CenCal Health también puede ayudarle a encontrar un proveedor que puede realizar el servicio.

### Proveedores dentro de 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.

Para obtener un Directorio de Proveedores dentro 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](http://www.cencalhealth.org). Para obtener una copia de la Lista de Medicamentos Bajo Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273) y oprima el número 7 o el 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 ir a un proveedor fuera de la red de CenCal Health, incluso dentro del área de servicio de CenCal Health, excepto en los siguientes casos:

- Si necesita servicios de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.
- Si está fuera del área de servicio de CenCal Health y necesita atención urgente, vaya a cualquier centro de atención urgente.
- Si necesita servicios de planificación familiar, vaya a cualquier proveedor de Medi-Cal sin 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](http://www.cencalhealth.org).

- Si necesita servicios de salud mental, vaya a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado, sin aprobación previa (autorización previa).

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

#### **Proveedores fuera de la red que están dentro del área de servicio**

Los proveedores fuera de la red son los proveedores de atención de salud 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 son médicamente necesarios que no están disponibles dentro de la red, es posible que pueda obtenerlos de un proveedor fuera de la red sin costo para usted.

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

Para atención urgente dentro del área de servicio de CenCal Health, debe ir a un proveedor de atención urgente de la red de CenCal Health. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención urgente de un proveedor dentro de la red. Sí necesita obtener aprobación previa (autorización previa) para recibir atención urgente de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de CenCal Health.

Si recibe atención urgente de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de CenCal Health, es posible que usted tenga que pagar esa atención. Puede leer más sobre atención de emergencia, atención urgente y servicios de atención sensitiva en este capítulo.

**Nota:** Si es Indígena Estadounidense, puede recibir atención con un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin un pase. Un IHCP fuera de la red también puede darles un pase a los miembros Indígena Estadounidenses a un proveedor dentro de la red sin necesitar primero un pase de un PCP dentro de la red.

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 Barbara y San Luis Obispo.

Para atención de emergencia, llame al **911** o vaya 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 atención de emergencia que requiera hospitalización, CenCal Health cubrirá su atención. Si viaja internacionalmente a otros países aparte de Canadá o México y necesita atención de emergencia



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](http://www.cencalhealth.org).

atención urgente, o cualquier servicio de atención médica CenCal Health **no** cubrirá su atención.

Si usted pagó por servicios de emergencia que requirieron 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 o está en uno territorio de EE. UU. tal como Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de EE. UU., usted tiene cobertura para atención de emergencia. No todos los hospitales y doctores aceptan Medicaid. (Solamente en California el Medicaid se conoce como Medi-Cal.) Si necesita atención de emergencia fuera de California, dígame cuanto antes al doctor del hospital o de la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y es miembro de CenCal Health.

Pídale al hospital que haga copias de su Tarjeta de Identificación de CenCal Health. Dígame al hospital y a los doctores que le cobren 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 doctor 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 pídale a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

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

El programa de Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) es un programa estatal que da tratamiento a niños menores de 21 años con ciertos problemas médicos, enfermedades, o problemas crónicos de salud y cumplen con las reglas del programa de CCS. Si necesita servicios de atención médica para un problema médico elegible y CenCal Health no tiene un especialista en el panel (grupo de expertos) de CCS en la red que pueda darle la atención que necesita, es posible que pueda acudir a un proveedor fuera de la red de proveedores sin costo para usted. Para aprender más sobre el programa de CCS, lea el Capítulo 4 “Beneficios y servicios” en 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 la 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 urgente fuera del área de servicio de CenCal Health, vaya al centro de servicios de atención urgente más cercano. Si está viajando fuera de los Estados Unidos y necesita atención urgente, CenCal Health no cubrirá su atención. Para más información sobre la atención urgente, lea “Atención Urgente” más adelante en este capítulo.

### **Cómo funciona la atención administrada**

CenCal Health es un plan de atención administrada. CenCal Health proporciona atención médica a los miembros que viven o trabajan en los condados Santa Barbara y San Luis Obispo. Con atención administrada, su PCP, especialistas, clínica, hospital, y otros proveedores trabajan juntos para cuidar de 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](http://www.cencalhealth.org).

CenCal Health contrata con grupos médicos para proporcionarles atención médica a los miembros de CenCal Health. Un grupo médico está formado por doctores que son PCPs y especialistas. El grupo médico trabaja con otros proveedores tal como laboratorios y proveedores de equipo médico duradero. El grupo médico también está relacionado con un hospital. Consulte su Tarjeta de Identificación de CenCal Health para ver los nombres de su PCP, grupo médico, y hospital.

Cuando usted se vuelve miembro de CenCal Health, usted elige o le asignan un PCP. Su PCP es parte de un grupo médico. Su PCP y el grupo médico dirigen la atención para todas sus necesidades médicas. Su PCP puede darle un pase para ver a un especialista o puede ordenar pruebas de laboratorio y radiografías. Si necesita servicios que requieran aprobación previa (autorización previa), CenCal Health o su grupo médico revisarán la aprobación previa (autorización previa) y decidirán aprobar o no el servicio.

En la mayoría de los casos, usted debe ir con especialistas y otros profesionales de salud que trabajan con el mismo grupo médico con el que trabaja su PCP. Con excepción de emergencias, también debe recibir atención de hospital en el hospital conectado con su grupo médico.

De vez en cuando, es posible que necesite un servicio que no esté disponible de un proveedor en el grupo médico. En ese caso, su PCP le dará un pase a un proveedor que forma parte de otro grupo médico o está fuera de la red. Su PCP pedirá aprobación previa (autorización previa) para que usted vaya con este proveedor.

En la mayoría de los casos, su PCP, grupo médico, o CenCal Health debe darle autorización previa antes de que pueda ir con un proveedor fuera de la red de CenCal Health o un proveedor que no es parte de su grupo médico. No necesita aprobación previa (autorización previa) para servicios de emergencia, servicios de planificación familiar, o servicios de salud mental en la red de CenCal Health.

## Miembros que tienen Medicare y Medi-Cal

Los miembros que tienen Medicare y CenCal Health (Medi-Cal) tiene acceso a:

- proveedores de Medicare
- proveedores de CenCal Health

Para aprender más sobre sus beneficios de Medicare y los proveedores que están cubiertos, comuníquese con su plan de Medicare. Si tiene un plan Medicare Advantage, y necesita información sobre los beneficios cubiertos y los proveedores que trabajan con su plan, por favor consulte/refiérase a la Evidencia de Cobertura y Directorio de Proveedores de su plan Medicare Advantage.

## Doctores

Usted elegirá a un proveedor de cuidado primario (PCP) del Directorio de Proveedores de CenCal Health. Es necesario que el médico que elija sea un proveedor 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 encontrarlo en la página web [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org).

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



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](http://www.cencalhealth.org).

Si tenía a un doctor antes de ser miembro de CenCal Health, y ese doctor no es parte de la red de CenCal Health, es posible que pueda seguir viendo a ese doctor por un tiempo limitado. A esto se le llama cuidado continuo. Puede leer más sobre el cuidado continuo en este manual. Para aprender más, 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 más información sobre pases (referencias), lea “Pases” más adelante en este capítulo.

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

Si quiere 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). También puede cambiar su PCP en el Portal para Miembros de CenCal Health. Necesitará crear una cuenta en el portal en: [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org), haciendo clic en “Inicio de sesión de miembro” en la parte superior de la página de inicio.

## 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 utilice su PCP y que esté en la red de proveedores de CenCal Health. El directorio de proveedores da los nombres de los hospitales de la red de CenCal Health.

## Especialistas en salud de la mujer

Puede ir a un especialista en 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 para mujeres. No necesita un pase ni autorización 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 en la red de CenCal Health. La red es el grupo de proveedores que trabaja con CenCal Health.

El Directorio de Proveedores de CenCal Health incluye hospitales, PCPs, especialistas, enfermeras de práctica avanzada/practicantes, enfermeras parteras, asociados/asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHCs, por sus siglas en inglés), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS, por sus siglas en inglés), Centros de Parto Independientes (FBC, por sus siglas en inglés), Proveedores de Atención Médica Indígena (IHCP, por sus siglas en inglés) y Clínicas de Salud Rural (RHCs, por sus siglas en inglés).



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](http://www.cencalhealth.org).

El Directorio de Proveedores tiene los nombres de los proveedores de la red de CenCal Health, especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de trabajo e idiomas que hablan. Le 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. Para aprender más sobre la educación, capacitación/entrenamiento, y certificación del comité de un proveedor, por favor llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Puede encontrar el Directorio de Proveedores en la página web [www.cencalhealth.org](http://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 7 o el 711.

### Acceso oportuno a la atención médica

Su proveedor dentro de la red debe proporcionarle acceso oportuno a la atención médica basado en sus necesidades de atención médica. Como mínimo, tiene que ofrecerle una cita en el tiempo indicado de acuerdo con la tabla a continuación.

Tipo de cita	Debe poder obtener una cita en un plazo de:
Citas de atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención urgente que sí requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas no urgentes (de rutina) de atención primaria	10 días laborales
Citas no urgentes (de rutina) de atención de especialistas	15 días laborales
Citas no urgentes (de rutina) con un proveedor de salud mental (no médico)	10 días laborales
Citas no urgentes (de rutina) de atención de seguimiento con un proveedor de salud mental (no médico)	10 días laborales después de la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad, u otro problema médico	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](http://www.cencalhealth.org).

Otras normas de tiempo de espera	Debe poder comunicarse dentro de:
Tiempos de espera al llamar por teléfono a Servicios para Miembros durante horas hábiles normales	10 minutos
Tiempos de espera al llamar por teléfono a la Línea de Consejos de Enfermera	30 minutos (para comunicarse con una enfermera)

A veces, esperar más tiempo para una cita no causa ningún 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. También, si usted prefiere esperarse más tiempo para una cita que funcione mejor con su horario o ir con otro proveedor de su elección, su proveedor o CenCal Health respetará su deseo.

Es posible que su doctor recomiende un horario específico para los servicios preventivos, atención de seguimiento para un problema en curso o pases continuos para especialistas, dependiendo de sus necesidades.

Díganos si necesita servicios de intérprete cuando llame a CenCal Health o cuando reciba servicios cubiertos. Hay servicios de intérprete, incluyendo para lenguaje de señas, sin costo alguno para usted. No aconsejamos el uso de menores o miembros de su familia como intérpretes a menos que sea una emergencia. Para aprender más sobre los servicios de intérprete que ofrecemos, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

Si necesita servicios de intérprete, incluyendo para lenguaje de señas, en una farmacia de Medi-Cal Rx, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Las personas que usan TTY pueden llamar al 711, lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

### Tiempo o distancia del viaje para la atención

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

Si CenCal Health no puede ofrecerle atención dentro de estas normas de tiempo o distancia del viaje, es posible que el DHCS apruebe una norma diferente, llamado norma de acceso alternativo. Para conocer las normas de CenCal Health de tiempo o distancia para el lugar donde vive, visite [www.cencalhealth.org](http://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 que 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). Ellos pueden ayudarle a encontrar atención con un proveedor que esté más cerca de usted. Si CenCal Health no puede encontrar atención para usted con un proveedor más cercano, puede pedirle a CenCal Health que le organice transporte para que usted vaya a su proveedor, aunque ese proveedor se encuentra lejos de donde vive.

Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (a la línea TTY 1-800-977-2273) y oprima el número 7 o el 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](http://www.cencalhealth.org).

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

---

## Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP
- Tenga su número de identificación de CenCal Health a la mano al llamar
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado
- Lleve su BIC y su Tarjeta de Identificación de CenCal Health a su cita
- Solicite transporte para su cita, si lo necesita
- Solicite asistencia de idiomas o servicios de interpretación, antes de su cita para tener los servicios en el momento de su visita
- Llegue a tiempo a su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, completar formularios y contestar 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

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. Si necesita ayuda para decidir qué tan urgentemente necesita atención y su PCP no está disponible para hablar con usted llame a la Línea de Consejos de Enfermera al 1-800-524-5222.

---

## Llegar a su cita

Si no tiene forma de ir y volver de sus citas para los servicios cubiertos, CenCal Health puede ayudarle a organizar transporte para usted. Dependiendo de su situación, es posible que califique ya sea para transporte médico o transporte no médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y es posible que estén disponibles sin costo para usted.

Si está teniendo una emergencia, llame al **911**. Hay transporte disponible para servicios y citas médicas que no están relacionadas con el cuidado de emergencia y posiblemente estén disponibles sin costo alguno para usted.

Para aprender más, lea a continuación, “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias”.

---

## Cancelación y reprogramación de citas

Si no puede llegar a su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los doctores requieren que llame 24 horas (un día hábil/laboral) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si falta repetidamente a sus citas, es posible que su médico deje de brindarle atención y tendrá que buscar un nuevo doctor.



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](http://www.cencalhealth.org).

## Pago

Usted **no** tiene que pagar por los servicios cubiertos a menos que tenga costo compartido para la atención a largo plazo. Para aprender más, lea “Para miembros con atención médica de largo plazo y costo compartido” en el capítulo 2. En la mayoría de los casos, el proveedor no le mandará una factura. Debe mostrar su Tarjeta de Identificación de CenCal Health y su tarjeta BIC de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención médica o recetas, para que su proveedor sepa a quién facturar. Puede obtener una Explicación de Beneficios (EOB, por sus siglas en inglés) o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOBs y los estados de cuentas no son cobros.

Si recibe una factura, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). Si recibe una factura por receta de medicamentos, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y oprima el 7 o al 711). O visite la página de web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Dígale a CenCal Health la cantidad que le están cobrando, la fecha del servicio, y la razón del cobro. Usted no tiene que pagarles a los proveedores por cualquier cantidad que CenCal Health deba por cualquier servicio cubierto. Debe obtener aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health antes de acudir a un proveedor fuera de la red excepto cuando:

- 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 (autorización 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 (autorización previa)
- Necesita servicios de atención urgente después del horario de atención de CenCal Health de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes

Si recibe atención de un proveedor fuera de la red y no recibió aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health, es posible que tenga que pagar por la atención que recibió. Si necesita obtener atención médicamente necesaria de un proveedor fuera de la red porque no está disponible dentro de la red de CenCal Health, no tendrá que pagar siempre y cuando la atención es un servicio cubierto por Medi-Cal y usted recibió aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health para el servicio. Para aprender más acerca de la atención de emergencia, atención urgente, y servicios sensitivos, vaya a esos encabezados/títulos en este capítulo.

Si recibe un cobro o le piden que pague un copago que usted no cree que tenga que pagar, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamación a CenCal Health. Deberá informar a CenCal Health por escrito por qué tuvo que pagar el artículo o el servicio. CenCal Health leerá su reclamación y decidirá si puede recuperar dinero.



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](http://www.cencalhealth.org).

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

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

CenCal Health no le devolverá el dinero si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal como servicios cosméticos
- Tiene costo compartido de Medi-Cal que no ha pagado
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que usted desea que lo atiendan de todas maneras y que usted mismo pagará los servicios
- Solicitó que le reembolsaran los copagos de los medicamentos recetados cubiertos por su plan de medicamentos de la parte D de Medicare

---

## Pases

Si necesita un especialista para su atención médica, su PCP u otro especialista le dará un pase/ referencia para un especialista. Un especialista es un proveedor que se enfoca en un tipo de servicios de atención médica. El doctor que le da el pase trabajará con usted para elegir un especialista. Para asegurar que usted pueda ir con un especialista de manera oportuna, el DHCS fija un plazo de tiempo para que los miembros obtenga citas. Estos plazos de tiempo están indicados en “Acceso oportuno a la atención médica” en este manual. El consultorio de su PCP puede ayudarle a hacer una cita con un especialista.

Otros servicios que pueden necesitar un pase incluyen los procedimientos hechos en el consultorio, radiografías, pruebas de laboratorio y cirugía.

Es posible que su PCP le dé un formulario para llevarle al especialista. El especialista completará el formulario y se lo enviará de regreso a su PCP. El especialista le dará tratamiento durante el tiempo que considere que usted necesita el tratamiento. CenCal Health debe aprobar el pase de su PCP:

- Cuando le den un pase a un especialista fuera de la red o sin contrato. Esto significa que un proveedor o centro de atención médica está:
  - Fuera de los condados de Santa Bárbara o San Luis Obispo
  - Dentro de los condados, pero no tiene un contrato con CenCal Health.
- Cuando envían a su hijo a un especialista para un servicio que puede estar 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 posible que necesite un pase continuo. Esto quiere decir que puede ir con el mismo especialista más de una vez sin obtener un pase cada vez.

Si tiene problemas para obtener un pase continuo 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).



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](http://www.cencalhealth.org).

**No necesita un pase para:**

- Consultas con su PCP
- Consultas de obstetricia o ginecología (OB/GYN, por sus siglas en inglés)
- Consultas de atención urgente o de emergencia
- Servicios sensitivos para adultos, como el cuidado de agresión sexual
- Servicios de planificación familiar (para aprender más, llame a la Oficina de Planificación Familiar y Servicio de Pases al 1-800-942-1054)
- Pruebas y consejería de VIH (para personas de 12 o más años de edad)
- Servicios para infecciones de transmisión sexual (para personas de 12 o más años de edad)
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera un pase cuando los proporciona un FQHC, RHC y IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental
- Acupuntura (los primeros dos servicios al mes: se necesitarán pases para las citas adicionales)
- Servicios de lactancia (la primera hora con un proveedor contratado)
- Educación de nutrición (la primera consulta con un proveedor contratado)

Los menores de edad también pueden obtener ciertos servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios sensitivos, y servicios para trastornos por consumo de sustancias sin el consentimiento de sus padres. Para aprender más, lea “Servicios de consentimiento de menores” en este capítulo y “Servicios para trastornos por consumo de sustancias” en el Capítulo 4 de este manual.

## Pases de la Ley de Equidad/Igualdad en la Atención del Cáncer de California

El tratamiento efectivo de cánceres complejos/complicados depende de muchos factores. Éstos incluyen recibir el diagnóstico correcto y recibir tratamiento oportuno de expertos en cáncer. Si le diagnostican un cáncer complejo/complicado, la nueva ley de equidad/igualdad en la atención del cáncer en California permite que usted le pida a su doctor un pase para recibir tratamiento en un Instituto Nacional del Cáncer (NCI, por sus siglas en inglés) -centro de cáncer designado, Programa Comunitario de Investigación Oncológica de NCI (NCORP, por sus siglas en inglés)-sitio afiliado, o centro académico de cáncer calificado que estén en la red.

Si CenCal Health no tiene un centro de cáncer designado por NCI en la red, CenCal Health le permitirá pedir un pase para recibir tratamiento para cáncer en uno de estos centros en California que estén fuera de la red, si uno de los centros fuera de la red y CenCal Health quedan de acuerdo sobre el pago, a menos que usted elija otro proveedor diferente para tratamiento para el cáncer.

Si le han diagnosticado cáncer, comuníquese con CenCal Health para saber si califica para los servicios de uno de estos centros de cáncer.

**¿Listo para dejar de fumar? Para aprender acerca de servicios en inglés llame al 1-800-300-8086. Para español, llame al 1-800-600-8191.**

**Para aprender más, visite [www.kickitca.org](http://www.kickitca.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](http://www.cencalhealth.org).

## Aprobación previa (autorización previa)

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

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede discapacitado, o reducir el dolor intenso de una enfermedad, lesión, o padecimiento diagnosticado. Para miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen 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 un proveedor en la red de CenCal Health:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de CenCal Health, si no es una emergencia o atención urgente
- Cirugía ambulatoria y cirugía como paciente interno
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializadas en un centro de atención o servicios en un centro de enfermería
- Tratamientos especializados, imágenes médicas de alta tecnología, pruebas genéticas, y procedimientos
- Servicios de transporte médico para situaciones que no son emergencias (no urgente o no médica)

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

Según la sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, CenCal Health tiene 5 días hábiles a partir de la fecha en la que CenCal Health reciba la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o negar) una solicitud de aprobación previa (autorización previa). Para solicitudes hechas por un proveedor o cuando CenCal Health ve que seguir el plazo de tiempo puede gravemente poner en peligro su vida o salud o la habilidad de lograr, mantener, o recuperar su función máxima, CenCal Health tomará una decisión acelerada (rápida) de aprobación previa (autorización previa).

CenCal Health le notificará tan rápido como lo necesite su estado de salud y a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.

El personal clínico o médico, como doctores, enfermeras y farmacéuticos revisa las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

CenCal Health no influye de ninguna manera las decisiones de los revisores de negar o aprobar cobertura o 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 de le enviará una carta de Aviso de Acción (NOA, por sus siglas en inglés). La carta de NOA le dirá cómo presentar una apelación si usted no está de acuerdo con la decisión.



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](http://www.cencalhealth.org).

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 la atención de emergencia, incluso si está fuera de la red y fuera de su área de servicio. Esto incluye el parto y alumbramiento (dar a luz) si está embarazada. No necesita aprobación previa (autorización previa) para ciertos servicios sensitivos. Para aprender más sobre servicios de atención sensitiva, lea “Atención sensitiva” 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).

---

## Segundas opiniones

Es posible que quiera una segunda opinión sobre 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 quiere asegurarse que su diagnóstico es el correcto, no está seguro si necesita un tratamiento u operación, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y no le ha funcionado.

Si desea obtener una segunda opinión, vamos a referirlo a un proveedor calificado dentro de la red que pueda darle una segunda opinión. Para 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 la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Su proveedor de la red puede ayudarle a obtener un pase para una segunda opinión en caso de ser necesario.

Si no hay un proveedor en la red de CenCal Health que pueda darle una segunda opinión, CenCal Health pagará 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 dar una segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica, severa, o grave, o hay una amenaza inmediata y grave a su salud, incluyendo, pero no limitado a, pérdida de vida, de una extremidad, o una parte del cuerpo o función corporal esencial, 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 aprender más sobre las quejas, lea “Quejas” en el Capítulo 6 de este manual.

---

## Atención sensitiva

### Servicios de consentimiento de menores

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.



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](http://www.cencalhealth.org).

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

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

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

- Atención de salud mental para pacientes ambulatorios para:
  - Agresión/ataque sexual
  - Incesto
  - Agresión/ ataque físico
  - Abuso infantil
  - Cuando tiene pensamientos de hacerse daño a si mismo o a los demás
- Prevención, pruebas, y tratamiento del VIH/SIDA
- Prevención, pruebas, y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Servicios para trastornos por consumo de sustancias (drogas)
  - Para aprender más, lea “Servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias” en el Capítulo 4 de este manual.

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, servicios de anticonceptivos, o servicios para infecciones de transmisión sexual, el doctor o clínica, no tiene que estar en la red de CenCal Health. Usted puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él para estos servicios sin un pase o aprobación previa (autorización previa).

Para servicios de consentimiento de menores que no son servicios de salud mental especializados, usted puede ir a un proveedor de la red sin un pase y sin aprobación previa (autorización previa). Su PCP no tiene que darle un pase y usted no necesita obtener aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health para recibir servicios de consentimiento para menores que están cubiertos.

Los servicios de consentimiento de menores que son servicios de salud mental especializados no están cubiertos. Los servicios de salud mental especializados están cubiertos por el plan de salud mental del condado en el que vive.

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

CenCal Health no enviará información sobre la obtención de servicios sensitivos a padres o tutores. Para aprender más sobre cómo pedir comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensitivos, lea “Aviso de Practicas de Privacidad” en el Capítulo 7 de este manual.



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](http://www.cencalhealth.org).

## Servicios sensitivos para adultos

Como adulto de 18 años de edad o más, es posible que no quiera ir con su PCP para recibir cierta atención sensitiva o privada. Puede elegir cualquier doctor o clínica para estos tipos de atención:

- Planificación familiar y anticonceptivos incluyendo esterilización para adultos de 21 años de edad o más
- Pruebas de embarazo y consejería
- Prevención y prueba de VIH/SIDA
- Prevención, prueba, y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención por agresión/ataque sexual
- Servicios ambulatorios de aborto

Para la atención sensitiva, ni el doctor ni la clínica tiene que estar en la red de CenCal Health. Usted puede elegir ir con cualquier proveedor de Medi-Cal para recibir estos servicios sin un pase o aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health. Si un proveedor fuera de la red le dio atención que no está nombrada aquí como atención sensitiva, es posible que usted la tenga que pagar.

Si necesita ayuda para encontrar un doctor o clínica para estos servicios, o ayuda para llegar a estos servicios (incluyendo transporte), llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). O llame 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 divulgará información médica relacionada con servicios sensitivos a ningún otro miembro sin que usted, el miembro recibiendo la atención, dé su autorización por escrito. Para aprender más sobre cómo pedir comunicaciones confidenciales relacionadas con los servicios sensitivos, lea el “Aviso de prácticas de privacidad” en el Capítulo 7.

## Objeción de conciencia

Algunos proveedores tienen una objeción (oposición) de conciencia (moral) a algunos servicios cubiertos. Ellos tienen el derecho de **no** ofrecer algunos servicios si ellos no están de acuerdo moralmente con los servicios. Si su proveedor tiene una objeción de conciencia, 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 estos servicios, aunque estén cubiertos por Medi-Cal:

- Planificación familiar
- Servicios de anticonceptivos, incluyendo anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluyendo la ligadura de trompas en el momento del parto y alumbramiento (dar a luz)
- Tratamientos para la infertilidad
- 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](http://www.cencalhealth.org).

Para asegurarse de elegir un proveedor que le pueda dar la atención que usted y su familia necesitan, llame al doctor, grupo médico, asociación de práctica independiente, o clínica, que usted quiere. 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). Pregunte si el proveedor puede ofrecer y le ofrecerá los servicios que usted necesita.

Estos servicios están disponibles para usted. CenCal Health se asegurará que usted y los miembros de su familia puedan usar proveedores (doctores, hospitales, clínicas) que les den la atención que ustedes necesitan. Si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar a un proveedor, llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

---

## Atención urgente

La atención urgente **no** es para una emergencia ni un problema médico que ponga en peligro la vida. Es para los servicios que usted necesita para evitar daños graves a su salud por una enfermedad repentina, lesión o complicación de un problema médico que ya tiene. La mayoría de las citas de atención urgente no necesitan aprobación previa (autorización previa). Si pide una cita de atención urgente, le darán la cita dentro de 48 horas. Si se requiere aprobación previa (autorización previa) para los servicios de atención urgente que usted necesita, se dará una cita dentro de 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 al 1-800-524-5222, para conocer el mejor nivel de atención para usted.

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

- Necesita ayuda para decidir si debe ver a su PCP o acudir a la sala de emergencias o a una clínica de atención urgente.
- Tiene preguntas sobre medicamentos, pruebas médicas, o procedimientos médicos.
- Quiere aprender cómo cuidarse de una enfermedad nueva o crónica.
- Tiene preguntas sobre cómo puede mantenerse saludable usted o su familia.
- Sus necesidades de salud mental (para horas fuera de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. de lunes a viernes).

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

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

Las necesidades de atención urgente pueden consistir en:

- 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](http://www.cencalhealth.org).

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

Debe obtener servicios de atención urgente de un proveedor de la red cuando se encuentre dentro del área de servicio de CenCal Health. No necesita aprobación previa (autorización previa) para la atención urgente de proveedores de la red dentro 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 está viajando fuera de los Estados Unidos y necesita atención urgente, nosotros no cubriremos su atención.

Si necesita atención urgente de salud mental, llame al plan 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). Llame al plan de salud mental de su condado en 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 encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Si obtiene medicinas como parte de su cita de atención urgente cubierta, CenCal Health las cubrirá como parte de su cita cubierta. Si su proveedor de atención urgente le da una receta para llevar a una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si la cubrirá. Para aprender más sobre Medi-Cal Rx, lea “Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx” en “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 la aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health.

Dentro de los Estados Unidos, incluyendo cualquier Territorio de los Estados Unidos, usted tiene derecho a utilizar cualquier hospital u otro lugar para recibir atención de emergencia.

Si usted está fuera de los Estados Unidos, solo están cubiertos los servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá y México. No está cubierta la atención de emergencia y otra atención médica en otros países.

La atención de emergencia es para problemas médicos que pongan en peligro la vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión que una persona prudente (razonable) normal (no un profesional de atención médica) con conocimiento promedio sobre la salud y medicina podría esperar que,



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](http://www.cencalhealth.org).

si no recibe atención de inmediato, pondría su salud (o la de su bebé por nacer) en peligro grave. Esto incluye el riesgo de daño grave a sus funciones corporales, órganos del cuerpo o partes corporales. Ejemplos incluyen, pero no se limitan a:

- Parto activo
- Hueso roto/fracturado
- Dolor fuerte
- Dolor de pecho
- Dificultad para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de droga
- Desmayo
- Hemorragias graves (mucho sangrado)
- Enfermedades psiquiátricas de emergencia, como depresión severa o pensamientos de suicidio (esto puede estar cubierto por los planes de salud mental del condado)

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

Si necesita atención de emergencia lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias (ER, por sus siglas en inglés) más cercana, aunque no esté en la red de CenCal Health. Si acude a una ER, pídale que llamen a CenCal Health. Usted o el hospital en el que lo internaron debe llamar a CenCal Health durante las 24 horas después de recibir atención de emergencia. Si está viajando fuera de los Estados Unidos, 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 ni a CenCal Health antes de ir a la ER.

Si necesita atención médica en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención de pos-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 para una enfermedad leve tal como un resfriado 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 de Consejos de Enfermera de CenCal Health al 1-800-524-5222 o 711.**

## Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health

La Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health le puede dar 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:



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](http://www.cencalhealth.org).

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

La Línea de Consejos de Enfermera **no** puede ayudarle con citas en la clínica ni con surtir sus recetas de medicinas. 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 anotar la atención médica que desea recibir si no puede hablar o tomar decisiones más adelante. También puede anotar qué atención médica **no** quiere. Puede nombrar a alguien, tal como un cónyuge (esposo/esposa), para que tome decisiones en cuanto a 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 gratis un formulario en línea del internet. Puede pedirle a su familia, PCP, o alguien en quien confíe que le ayude a llenar el formulario.

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

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

Para aprender más, puede llamar a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

---

## Donación de órganos y tejidos

Puede ayudar a salvar vidas convirtiéndose en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años de edad, puede convertirse en donante con el consentimiento escrito de su padre/madre o tutor. Puede cambiar de opinión acerca de ser donante de órganos en cualquier momento. Si quiere aprender más sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar la página web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en [www.organdonor.gov](http://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](http://www.cencalhealth.org).

# 4. Beneficios y servicios

## Lo que cubre su plan de salud

Este capítulo explica sus servicios cubiertos como miembro de CenCal Health. Sus servicios cubiertos son gratuitos mientras sean médicamente necesarios y los proporcione un proveedor de la red. Debe pedir una aprobación previa (autorización previa) si la atención está fuera de la red excepto para ciertos servicios sensitivos y atención de emergencia. Es posible que su plan de salud cubra servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero tiene que pedirle aprobación previa (autorización previa) a CenCal Health para esto.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quedar discapacitado, o reducir el dolor intenso de una enfermedad, lesión, o padecimiento diagnosticado. Para miembros menores de 21 años de edad, los servicios de Medi-Cal incluyen atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental. Para 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 reciben beneficios y servicios adicionales. Para aprender más, lea el Capítulo 5: “Cuidado de salud para niños y jóvenes.”

Algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece CenCal Health están mencionados a continuación. Se necesita aprobación previa (autorización previa) para los beneficios con una estrella (\*).

- Acupuntura\*
- Terapias y servicios médicos agudos (tratamiento a corto plazo) en el hogar
- Vacunas para adultos (inyecciones)
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiólogo\*
- Prevención del asma
- Audiología\*
- Tratamientos de salud conductual (del comportamiento)\*
- Pruebas de biomarcadores\*
- Rehabilitación cardíaca
- Servicios quiroprácticos\*
- Quimioterapia y radioterapia
- Evaluaciones de salud cognitiva
- Servicios para adultos basados en la comunidad (CBAS, por sus siglas en inglés)\*
- Servicios de trabajadores comunitarios de la salud (promotores)
- Servicios dentales – limitados (realizados por un profesional médico/proveedor de cuidado primario (PCP) en un consultorio médico)
- Apoyos comunitarios (CS, por sus siglas en inglés)\*
- Servicios de diálisis / hemodiálisis
- Servicios de doula (acompañante de parto)
- Equipo médico duradero (DME, por sus siglas en inglés) \*
- Servicios diádicos



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](http://www.cencalhealth.org).

- Visitas a la sala emergencias
- Administración de la Atención Mejorada (ECM, por sus siglas en inglés)\*
- Nutrición enteral y parenteral\*
- Citas de planificación familiar y consejería en consultorio (puede acudir a un proveedor no participante)
- Servicios y dispositivos de habilitación\*
- Aparatos auditivos
- Cuidado de salud en el hogar\*
- Cuidado de hospicio\*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes internos\*
- Laboratorio y radiología\*
- Terapias y servicios de salud a largo plazo en el hogar \*
- Atención de maternidad y de recién nacido
- Trasplante de órganos mayores\*
- Terapia ocupacional\*
- Ortesis / prótesis\*
- Suministros para ostomía y urología\*
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios
- Servicios de salud mental ambulatorios
- Cirugía ambulatoria\*
- Cuidados paliativos\*
- Visitas al PCP
- Servicios de pediatría
- Terapia física\*
- Servicios de podología\*
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación rápida de genomas completos\*
- Servicios y dispositivos de rehabilitación\*
- Servicios de enfermería especializada\*
- Visitas a especialistas
- Terapia del habla\*
- Servicios quirúrgicos\*
- Telemedicina / Telesalud
- Servicios para personas transgénero\*
- Atención urgente
- Servicios de la vista\*
- Servicios de salud para la mujer

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos están en el Capítulo 8, “Números y palabras importantes que debe conocer.”



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](http://www.cencalhealth.org).

**Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede discapacitado, o reducir el dolor intenso de una enfermedad, lesión o padecimiento diagnosticado.**

**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 capacidad funcional.**

**Para miembros menores de 21 años, 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 Tempranos y Periódicos (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.**

**Los servicios médicamente necesarios no incluyen:**

- **Tratamientos no probados o que aún están en prueba**
- **Servicios o artículos que generalmente no se aceptan como efectivos**
- **Servicios fuera del curso y duración normal del tratamiento o servicio que no tienen 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 otro programa y no CenCal Health, cubra esos servicios.**

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

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

Para miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos identificados anteriormente, más cualquier otra atención de salud, servicio diagnóstico, tratamiento y otras medidas para corregir o mejorar defectos y enfermedades y condiciones físicas y mentales que se requiere bajo el beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés).

EPSDT proporciona prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de edad de bajo ingresos. Los EPSDT cubre más servicios que los que cubren los beneficios para adultos. Está diseñado para asegurar que los niños reciban detección y atención temprana para prevenir o diagnosticar y tratar problemas de salud. La meta de los EPSDT es



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](http://www.cencalhealth.org).

asegurar que todos los niños reciban la atención médica que necesitan cuando la necesiten – la atención apropiada al niño apropiado en el momento apropiado en el escenario apropiado.

CenCal Health coordinará con otros programas para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si otro programa y no CenCal Health, cubra esos servicios. Lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en este capítulo.

---

## Beneficios de Medi-Cal que cubre CenCal Health

### Servicios externos (ambulatorios)

#### *Vacunas para adultos*

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

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

#### *Atención de alergias*

CenCal Health cubre las pruebas y el tratamiento de alergias, incluyendo la desensibilización, la hiposensibilización o la inmunoterapia para alergias.

#### *Servicios de anestesiólogo*

CenCal Health cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando reciba atención ambulatoria. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando los proporcione un médico anestesiólogo para el cual se puede requerir aprobación previa (autorización previa).

#### *Servicios quiroprácticos*

CenCal Health cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a un máximo de 2 servicios al mes, o una combinación de 2 servicios al mes de los siguientes servicios: acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla. Los límites no aplican a niños menores de 21 años. CenCal Health puede dar aprobación previa para otros servicios según sean médicamente necesarios.



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](http://www.cencalhealth.org).

Estos miembros califican para servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años
- Personas embarazadas hasta el final del mes que incluye los 60 días después del final de un embarazo
- Residentes en un centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios, o centro de atención subaguda
- Todos los miembros cuando los servicios se brindan en departamentos ambulatorios en un hospital del condado, clínica para pacientes ambulatorios, Centro de Salud Federalmente Calificados (FQHC) o Clínica de Salud Rural (RHC) en la red de CenCal Health. No todos los FQHCs, RHCs u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos ambulatorios.

### ***Evaluaciones de salud cognitiva***

CenCal Health cubre una evaluación de salud cognitiva anual para miembros que tienen 65 años de edad o más que no califican de otro modo para una evaluación parecida como parte una visita de bienestar anual bajo el programa de Medicare. Una evaluación de salud cognitiva busca señales de enfermedad de Alzheimer o demencia.

### ***Servicios de trabajadores comunitarios de la salud (promotores)***

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

- Educación y capacitación de salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; problemas de salud conductuales, perinatales y orales; y prevención de lesiones (lastimaduras)
- Promoción y entrenamiento de salud, incluyendo el establecimiento de metas y la creación de planes de acción para ayudar con la prevención y el control 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 doctor envía una solicitud y CenCal Health la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Equipo, suministros y objetos 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



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](http://www.cencalhealth.org).

### ***Servicios de doula***

CenCal Health cubre los servicios de doula para miembros que están embarazadas o que estuvieron embarazadas en el último año cuando lo recomienda un médico o practicante con licencia. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Las doulas son trabajadores de parto que dan educación acerca de la salud, defensa, y apoyo físico, emocional y no-médico a las personas embarazadas y posparto antes, durante, y después de dar a luz, incluyendo apoyo durante un aborto espontáneo, parto de feto muerto, y aborto.

### ***Servicios diádicos***

CenCal Health cubre los servicios de atención diádica de salud conductual (DBH, por sus siglas en inglés) medicamente necesarios para miembros y sus cuidadores. Una díada es un niño y sus padres o cuidadores. La atención diádica sirve a los padres o cuidadores junto con el niño. Su propósito es el bienestar de la familia para apoyar el desarrollo saludable y salud mental del niño.

Los servicios de atención diádica incluyen visitas de niño sano de DBH, servicios de apoyo comunitario diádicos comprensivos/integrales, servicios diádicos psico-educativos, servicios diádicos para padres o cuidadores, capacitación/entrenamiento diádico para la familia, y consejería para el desarrollo del niño, y servicios de salud mental materna.

### ***Cirugía ambulatoria***

CenCal Health cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Para algunos procedimientos, es necesario que usted obtenga aprobación previa (autorización previa) antes de recibir estos servicios. Los procedimientos diagnósticos y ciertos procedimientos ambulatorios médicos y dentales se consideran electivos. Es necesario que reciba aprobación previa (autorización previa).

### ***Servicios de médicos***

CenCal Health cubre los servicios de médicos que son médicamente necesarios.

### ***Servicios de podología (pies)***

CenCal Health cubre servicios de podología según sean médicamente necesarios para el diagnóstico y para el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano. Esto incluye tratamiento para el tobillo y para los tendones conectados al pie. También incluye 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



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](http://www.cencalhealth.org).

## Atención de maternidad y del recién nacido

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

- Servicios del centro de parto
- Bombas de extracción (pompa) y suministros para la lactancia
- Educación y ayuda para la lactancia
- Enfermera Partera Certificada (CNM, por sus siglas en inglés)
- Atención durante y después del parto (posparto)
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y consejería
- Servicios de doula
- Partera con Licencia (LM, por sus siglas en inglés)
- Servicios de salud mental materna
- Servicios de atención al recién nacido
- Atención prenatal

## Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de obtener servicios sin estar en el mismo lugar que su proveedor. La telesalud puede consistir en tener una conversación en vivo con su proveedor por teléfono, video, u otro medio. O la telesalud puede consistir en compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios a través de la telesalud.

Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para aprender qué servicios puede obtener por 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. Usted tiene derecho a recibir servicios en persona. No está obligado a usar telesalud incluso si su proveedor acepta que es apropiado para usted.

## Servicios de salud mental

### *Servicios de salud mental ambulatorios*

CenCal Health cubre 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 de salud mental con licencia en la red de CenCal Health sin un pase (referencia).

Es posible que su PCP o proveedor de salud mental le dé un pase para un especialista en la red de CenCal Health para más pruebas de detección de salud mental para determinar el nivel de atención que usted necesita. Si los resultados de prueba de detección de salud mental determinan que tiene angustia leve o moderada o tiene una deficiencia de funcionamiento mental, emocional, o conductual, CenCal Health puede proporcionarle servicios de salud mental. CenCal Health cubre servicios de salud mental, tales como:



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](http://www.cencalhealth.org).

- Evaluación y tratamiento de salud mental (psicoterapia) individual y en grupo
- Pruebas psicológicas cuando son clínicamente indicadas para evaluar un problema 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 medicinas
- Servicios de laboratorio para pacientes ambulatorios
- Medicinas ambulatorias que aún no están cubiertas por la lista de medicamentos bajo contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consulta psiquiátrica
- Terapia familiar que incluye por lo menos a 2 miembros de la familia. Ejemplos de terapia familiar incluyen, pero no se limitan a:
  - Psicoterapia de hijos-padres (de 0 hasta 5 años de edad)
  - Terapia de interacción entre padres e hijos (de 2 hasta 12 años de edad)
  - Terapia cognitivo-conductual para parejas (adultos)

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

Si el tratamiento que usted necesita para un trastorno de salud mental no está disponible en la red de CenCal Health o su PCP o proveedor de salud mental no puede darle la atención que necesita en el tiempo indicado anteriormente en “Acceso oportuno a la atención médica,” CenCal Health cubrirá y le ayudará a encontrar servicios fuera de la red.

Si los resultados de su prueba de detección de salud mental muestran que puede tener un nivel más alto de deficiencia y necesita servicios especializados de salud mental (SMHS, por sus siglas en inglés), su PCP o su proveedor de salud mental le pueden dar un pase al plan de salud del condado para recibir la atención que necesita.

Para aprender más, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 83, bajo “Servicios especializados de salud mental”.

### Atención de emergencia

#### ***Servicios para pacientes internos o ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica***

CenCal Health cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra 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 requiera hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o lesión grave. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente (razonable) normal (no un profesional de atención médica) podría esperar que resulte en:



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](http://www.cencalhealth.org).

- Riesgo grave a su salud,
- Daño grave a funciones corporales,
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo, o
- Riesgo grave en casos de una persona embarazada en parto activo, lo que significa parto en el momento en que ocurriera cualquiera de los siguientes:
  - No hay suficiente tiempo para trasladarle de manera segura a otro hospital antes de dar a luz
  - El traslado puede poner en riesgo su salud o seguridad o la del bebé por nacer.

Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da como parte de su tratamiento un suministro de hasta 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios, CenCal Health cubrirá el medicamento recetado como parte de sus Servicios de Emergencia cubiertos. Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da una receta que usted tiene que llevar a surtir a una farmacia para pacientes ambulatorios, Medi-Cal Rx cubrirá esa receta.

Si un farmacéutico de una farmacia para pacientes ambulatorios le da un **suministro de emergencia** de un medicamento, Medi-Cal Rx, y no CenCal Health, cubrirá ese suministro de emergencia. Si la farmacia necesita ayuda para darle un suministro de medicamento de emergencia, pídale que llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

### ***Servicios de transporte de emergencia***

CenCal Health cubre servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar más cercano de atención en una emergencia. Esto significa que su condición es lo suficientemente grave que otras maneras de llegar a un lugar de atención puedan poner en riesgo su salud o su vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los EE. UU. a excepción de los servicios de emergencia que requieren que esté en el hospital en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no lo hospitalizan durante ese episodio de atención, CenCal Health no cubrirá sus servicios de ambulancia.

### **Hospicio y cuidados paliativos**

CenCal Health cubre cuidado 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 servicios de cuidado de hospicio y cuidados paliativos al mismo tiempo.

#### ***Cuidado de hospicio***

El cuidado de hospicio es un beneficio para miembros con enfermedades terminales. El cuidado de hospicio requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se enfoca principalmente en el control de dolor y síntomas en lugar de curar para prolongar la vida.

El cuidado de hospicio incluye:

- Servicios de enfermería
- Servicios físicos, ocupacionales, o del habla
- Servicios sociales 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](http://www.cencalhealth.org).

- Asistente de salud en el hogar y servicios de ama de casa
- Suministros y aparatos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de Medi-Cal Rx)
- Servicios de consejería
- Servicios continuos de enfermería las 24 horas durante periodos de crisis y según sea necesario para mantener en su hogar al miembro con enfermedad terminal
- Atención de relevo (descanso) como paciente interno en un hospital hasta por cinco días consecutivos a la vez, centro de enfermería especializada, o centro de hospicio
- Atención a corto plazo como paciente interno en un hospital para el control del dolor o de síntomas, centro de enfermería especializada, o centro de hospicio

### ***Cuidados paliativos***

Los cuidados paliativos son cuidados enfocados en el paciente y la familia para mejorar la calidad de vida al anticipar, evitar, y tratar el sufrimiento. Para cuidados paliativos no se requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos pueden brindarse al mismo tiempo que los cuidados curativos.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Planificación anticipada de atención médica
- 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
  - Asociado médico
  - Enfermera registrada (titulada)
  - Enfermera vocacional con licencia o enfermera de práctica avanzada
  - Trabajador social
  - Capellán
- Coordinación de cuidado
- Control de dolor y síntomas
- Servicios sociales médicos y de salud mental

Los adultos mayores de 21 años de edad no pueden recibir cuidados paliativos y cuidado de hospicio al mismo tiempo. Si está recibiendo cuidados paliativos y califica para cuidado de hospicio, en cualquier momento usted puede pedir cambiarse a cuidado de hospicio.

### **Hospitalización**

#### ***Servicios de anestesiólogo***

CenCal Health cubre servicios de anestesiólogo médicamente necesarios durante las estancias cubiertas en el hospital. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en darles anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicina que se usa durante algunos procedimientos médicos o dentales.



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](http://www.cencalhealth.org).

### ***Servicios hospitalarios para pacientes internos***

CenCal Health cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria cuando a usted lo internan (hospitalizan).

### ***Secuenciación rápida de genomas completos***

La secuenciación rápida de genomas completos (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 internos en una unidad de cuidados intensivos. Incluye la secuenciación individual, secuenciación en trío para un padre o padres y su bebé, y secuenciación ultrarrápida.

La RWGS es una nueva manera de diagnosticar condiciones médicas a tiempo para afectar la atención de niños de un año de edad o menores en la unidad de cuidados intensivos (ICU, por sus siglas en inglés).

### ***Servicios quirúrgicos***

CenCal Health cubre operaciones médicamente necesarias realizadas en un hospital.

### **Programa de extensión de la atención posparto (PPCE, por sus siglas en inglés)**

CenCal Health cubre la atención posparto (después del parto) hasta por 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los ingresos, ciudadanía o estado migratorio. No se necesita tomar 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 para adquirir o recuperar habilidades mentales y físicas.

CenCal Health 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 un problema de salud
- Los servicios son para ayudarle a mantener, aprender o mejorar sus habilidades y funcionamiento para la vida diaria
- Usted recibe servicios en un centro dentro de la red, a menos que un doctor 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



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](http://www.cencalhealth.org).

**CenCal Health cubre estos servicios de rehabilitación/habilitación:****Acupuntura**

CenCal Health cubre servicios de acupuntura para prevenir, cambiar, o disminuir la percepción de dolor crónico grave y persistente que resulte de una condición médica generalmente reconocida.

Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios, con o sin estimulación eléctrica de agujas, tienen límite de 2 servicios al mes en combinación con servicios de audiología, quiroprácticos, terapia ocupacional, y terapia del habla cuando los proporciona un doctor, dentista, podólogo, o acupunturista. Los límites no aplican a niños menores de los 21 años de edad. CenCal Health puede dar aprobación previa (autorización previa) para más servicios según sean médicamente necesarios.

**Audiología (audición)**

CenCal Health cubre servicios de audiología. La audiología para pacientes ambulatorios tiene límite de 2 servicios al mes, en combinación con servicios de acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional, y terapia del habla (los límites no aplican a niños menores de 21 años de edad). CenCal Health puede dar aprobación previa (autorización previa) para más servicios según sean médicamente necesarios.

**Tratamientos de salud conductual (del comportamiento)**

CenCal Health cubre servicios de tratamiento de salud conductual (del comportamiento) (BHT, por sus siglas en inglés) para miembros menores de 21 años de edad a través del beneficio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés). El BHT incluye servicios y programas de tratamiento como análisis de comportamiento aplicado y programas de intervención basados en evidencia que desarrollan o restauran, a 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 generar cada paso de una conducta específica. Los servicios de BHT se basan en evidencias confiables. No son experimentales. Ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervenciones cognitivos-conductuales, tratamiento conductual comprensivo (integral), y análisis de comportamiento aplicado.

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

**Rehabilitación cardíaca**

CenCal Health cubre servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internos 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 doctor, médico asociado, enfermeras



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](http://www.cencalhealth.org).

de práctica avanzada, o especialistas en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados están cubiertos según sean médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para evitar una discapacidad física mayor.

Generalmente, CenCal Health no cubre lo siguiente:

- Equipo, objetos y suministros de comodidad, conveniencia o lujo, excepto por los extractores de leche materna de grado minorista/al por menor, como se describe en “Bombas de extracción (pompa) y suministros para la lactancia” bajo el título “Atención de maternidad y del recién nacido” en este capítulo
- Artículos que no están destinados a mantener las actividades normales de la vida diaria, tal como equipo de ejercicio incluyendo dispositivos que sirven para dar más apoyo 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 elevadores
- Modificaciones a su casa o automóvil
- Dispositivos para analizar la sangre u otras sustancias corporales (Medi-Cal Rx cubre los medidores de glucosa en la sangre, monitores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas para diabetes)
- Monitores electrónicos del corazón o pulmones a excepción de monitores de apnea infantil
- Reparación o reemplazo de equipo debido a pérdida, robo, o uso indebido, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años de edad
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para el cuidado de la salud

En algunos casos, pueden aprobarse estos artículos cuando su doctor presente una solicitud para autorización previa (aprobación previa).

### ***Nutrición enteral y parenteral***

Estos métodos de suministrar nutrición al cuerpo se usan cuando una condición médica le impide comer alimentos normalmente. Es posible que Medi-Cal Rx cubra las fórmulas de nutrición enteral y productos de nutrición parenteral, cuando son médicamente necesarios. CenCal Health también cubre bombas (pompas) y sondas (tubos) enterales y parenterales, cuando son médicamente necesarias.

### ***Aparatos auditivos***

CenCal Health cubre los aparatos auditivos si se le hacen estudios de pérdida de audición, los aparatos auditivos son médicamente necesarios, y tiene una receta de su doctor. La cobertura se limita al aparato de menor costo que cumple sus necesidades médicas. CenCal Health cubrirá un aparato auditivo a menos que necesite un aparato para cada oído para obtener resultados mucho mejores que los que puede obtener con un solo aparato.

Aparatos auditivos para miembros menores de 21 años de edad:



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](http://www.cencalhealth.org).

En los condados de Santa Barbara y San Luis Obispo, CenCal Health cubre los servicios médicos elegibles de Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés), incluyendo aparatos auditivos. CenCal Health cubrirá los aparatos auditivos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Aparatos auditivos para miembros de 21 años de edad y mayores.

Bajo Medi-Cal, cubrimos los siguientes artículos para cada aparato auditivo cubierto:

- Moldes de oído necesarios para la medida
- Un paquete de pilas (baterías) 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 el reemplazo del aparato auditivo si:

- Su pérdida auditiva es tal que su aparato auditivo actual no puede corregirla
- Ha perdido, le han robado, o se ha roto y no se puede componer su aparato auditivo y no fue su culpa. Tendrá que darnos 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 (baterías) para aparatos auditivos

### ***Servicios de salud en el hogar***

CenCal Health cubre los servicios de salud que se brindan en su hogar cuando un doctor o un asociado médico, enfermera de práctica avanzada, o especialistas en enfermería clínica determine que son médicamente necesarios y se los recete.

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

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

### ***Suministros, equipo, y aparatos médicos***

CenCal Health cubre los suministros médicos recetados por doctores, asociados médicos, enfermeras de práctica avanzada, y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal Rx y no por CenCal Health. Cuando FSS cubre los suministros, el proveedor mandará la factura a Medi-Cal.



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](http://www.cencalhealth.org).

Medi-Cal **no** cubre:

- Artículos domésticos comunes que incluyen, entre otros:
  - Cinta adhesiva (todo tipo)
  - Alcohol de fricción
  - Cosméticos
  - Bolitas de algodón e hisopos (palillos de algodón)
  - Polvos secantes (para el cuerpo/cara)
  - Pañuelos desechables
  - Agua de hamamelis o witch hazel (astringente suave para la piel)
- Remedios caseros comunes que incluyen, entre otros:
  - Vaselina blanca
  - Aceites y lociones (cremas) para piel reseca
  - Talco y productos combinados de talco
  - Agentes oxidantes como el agua oxigenada (peróxido de hidrógeno)
  - 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 se usan 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, planificación de tratamiento, tratamiento, instrucción, y servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional están limitados a 2 servicios al mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos, y terapia del habla (los límites no aplican a niños menores de 21 años de edad). CenCal Health puede dar aprobación previa (autorización previa) según sea médicamente necesario.

### ***Ortesis / Prótesis***

CenCal Health cubre aparatos y servicios de órtesis y prótesis que son médicamente necesarios y hayan sido recetados por su doctor, podólogo, dentista, o un proveedor médico que no es doctor. Estos incluyen aparatos auditivos implantados, prótesis de seno / sostenes (brasieres) para mastectomía, prendas de compresión para quemaduras, y prótesis para restaurar función o reemplazar una parte del cuerpo, o para apoyar una parte del cuerpo debilitada o deformada.

### ***Suministros para ostomía y urología***

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



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](http://www.cencalhealth.org).

**Terapia física**

CenCal Health cubre servicios de terapia física médicamente necesarios, incluyendo la evaluación de terapia física, planificación de tratamiento, tratamiento, instrucción, servicios de consulta, y la aplicación de medicinas tópicas.

**Rehabilitación pulmonar**

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

**Servicios de centros de enfermería especializada**

CenCal Health cubre servicios de centros de enfermería especializada según sean médicamente necesarios si usted está discapacitado y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y alimentos en un centro con licencia con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

**Terapia del habla**

CenCal Health cubre terapia del habla que sea médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla están limitados a 2 servicios al mes, en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos, y terapia ocupacional. Los límites no aplican a niños menores de 21 años de edad. CenCal Health puede dar aprobación previa (autorización previa) según sea médicamente necesario.

**Servicios para personas transgénero**

CenCal Health cubre servicios para personas transgénero (servicios de afirmación de género) cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con las reglas para la cirugía reconstructiva.

**Estudios (ensayos) clínicos**

CenCal Health cubre los costos de atención de rutina para pacientes aceptados en estudios clínicos, incluyendo estudios clínicos para cáncer, identificados para los Estados Unidos en <https://clinicaltrials.gov>. Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de FFS, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para aprender más, lea “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” en este capítulo.

**Servicios de laboratorio y radiología**

CenCal Health cubre servicios de laboratorio y radiografía para pacientes ambulatorios e internos en el hospital cuando son médicamente necesarios. Se cubren procedimientos de imágenes avanzadas, como tomografías computarizadas (CT, por sus siglas en inglés), imágenes por resonancia magnéticas (MRI, por sus siglas en inglés) y tomografías por emisión de positrones (PET, por sus siglas en inglés) en base a la necesidad 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](http://www.cencalhealth.org).

## Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Evaluación de experiencias adversas en la infancia (ACE, por sus siglas en inglés)
- Servicios de prevención del asma
- Servicios preventivos para mujeres recomendado por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos
- Ayuda para dejar de fumar, también conocida como servicios para la cesación del consumo de tabaco
- Servicios preventivos de grados A y B recomendados por el Grupo de Trabajo sobre Servicios Preventivos de los Estados Unidos

Los servicios de planificación familiar se les proporcionan a los miembros en edad fértil para permitir que decidan cuántos y que tan seguido 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 doctor o clínica de Medi-Cal que no esté conectado con CenCal Health sin tener que obtener aprobación previa (autorización previa) de CenCal Health. Es posible que no estén cubiertos los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionado con la planificación familiar. Para aprender más, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

CenCal Health también cubre programas para el control de enfermedades crónicas enfocadas en las siguientes enfermedades:

- Diabetes
- Enfermedad cardiovascular
- Asma
- Depresión

Para información de atención preventiva para jóvenes de 20 años de edad o menores, lea el Capítulo 5, “Cuidado de salud para niños y jóvenes.”

## Guías de Salud Preventiva

### Para Adultos

**Hacerse chequeos regulares** puede ayudarle a mantenerse saludable y prevenir enfermedades. Las siguientes pruebas y vacunas (inmunizaciones) se recomiendan para la mayoría de los adultos. Hable con su doctor sobre cuáles de estas pruebas necesita usted y cuándo debe de hacérselas. Se pueden ordenar pruebas antes o más frecuentemente si usted tiene síntomas o si tiene alto riesgo.

**CenCalHEALTH®**  
Local. Quality. Healthcare.



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](http://www.cencalhealth.org).

Exámenes de salud de rutina	¿Con qué frecuencia?
Colesterol	Empezando a los 45 años para mujeres, y a los de 35 años para hombres
Prueba de detección de clamidia y gonorrea	Para mujeres de 24 años de edad o menores y sexualmente activas, y para mujeres de 25 años y mayores con mayor riesgo
Prueba de osteoporosis	Empezando a los 65 años de edad para mujeres
Presión arterial	Empezando a los 18 años para todos los adultos
Índice de masa corporal (BMI, por sus siglas en inglés)	Durante los chequeos regulares para todos los adultos
Prueba de VIH	Para adolescentes y adultos de 15 a 65 años, y todas las personas embarazadas
Evaluación para depresión	Para la población general de adultos, incluyendo las personas embarazadas o posparto (después del parto)
Evaluación de tuberculosis (TB)	Para adultos con mayor riesgo
Evaluación de hepatitis C	Para todos los adultos de 18 a 79 años de edad
Evaluación de prediabetes y diabetes	Adultos asintomáticos de 35 a 70 años de edad con sobrepeso u obesidad

Exámenes de detección de cáncer	¿Con qué frecuencia?
Examen de detección de cáncer colorrectal	Empezando a los 45 años continuando hasta los 75 años de edad para todos los adultos
Examen de detección de cáncer de cérvix (Papanicolaou)	Cada 3 a 5 años para personas con cérvix de 21 a 65 años de edad
Examen de detección de cáncer de seno	Cada 2 años para mujeres de 50 a 74 años de edad

Cuidado Perinatal (antes, durante y después del parto)	¿Con qué frecuencia?
Visita prenatal	Para personas embarazadas durante el primer trimestre
Visita Posparto	Para personas posparto de 1 a 12 semanas después del parto



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](http://www.cencalhealth.org).

Vacunas	¿Con qué frecuencia?
Tétanos – Difteria – Tos Ferina (Td/Tdap)	1 dosis de Tdap, y después una vacuna de refuerzo de Td cada 10 años. Las personas embarazadas deben recibir una vacuna de Tdap con cada embarazo.
Influenza (vacuna contra la gripe)	Cada año para adultos
Neumocócica (PCV15 o PPSV20)	1 dosis después de los 65 años
Zoster (RZV)	2 dosis para personas de 50 años de edad o 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 antecedentes de inmunidad
Virus del papiloma humano (VPH)	Si todavía no se completan, los adultos de 19 a 26 años de edad deben recibir 2 o 3 dosis
Hepatitis B	Para adultos de 19 a 59 años de edad. 2, 3 o 4 dosis dependiendo de la vacuna o estado médico
COVID-19	2 o 3 dosis de la serie primaria y refuerzo

**2023** —Este resumen se basa en el calendario de vacunas recomendadas para adultos de los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) y selectas recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Servicios Preventivos de los Estados Unidos (USPSTF, por sus siglas en inglés). Una lista completa de las recomendaciones A y B del USPSTF se encuentran en la página web: [www.uspreventiveservicestaskforce.org](http://www.uspreventiveservicestaskforce.org). La lista completa del calendario de vacunas recomendadas de los CDC se encuentra en la página web: [cdc.gov/vaccines](http://cdc.gov/vaccines). Este documento se actualiza anualmente; visite la página de internet de [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org) para obtener la versión más reciente.

## Guías de Salud Preventiva

### Para sus hijos

**CenCalHEALTH®**  
Local. Quality. Healthcare.

**Es importante que** su hijo tenga chequeos regulares con su doctor y que reciba sus vacunas (inmunizaciones). Las vacunas ayudan a proteger a su niño contra enfermedades graves. Esta tabla le ayudará a saber cuándo necesita pruebas y vacunas su niño. Si a su niño le hace falta una vacuna, hable con su doctor para que su niño se ponga al corriente.

Edad	Visitas y Exámenes	Vacunas
<b>BEBÉ</b>		
Al nacer	Examen en el hospital	Hepatitis B (HepB)
1 mes	Visita de niño sano, examen de audición (oír)	<b>De 1 a 2 meses de edad:</b> HepB



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](http://www.cencalhealth.org).

Edad	Visitas y Exámenes	Vacunas
<b>BEBÉ</b>		
2 meses	Visita de niño sano	Difteria, tétanos, y tos ferina (DTaP), Neumocócica (PCV15), Rotavirus (RV), Haemophilus influenzae tipo b (Hib), Polio (IPV)
4 meses	Visita de niño sano	DTaP, RV, Hib, PCV15, IPV
6 meses	Visita de niño sano	DTaP, PCV15, Hib, RV, vacuna contra la influenza (gripe) <sup>1</sup> COVID-19 <sup>2</sup> <b>De 6 a 18 meses de edad:</b> IPV, HepB
9 meses	Visita de niño sano	
12 meses	Visita de niño sano, barniz de fluoruro <sup>3</sup> , prueba de plomo en la sangre	<b>Between 12—15 months:</b> Measles, Mumps, Rubella (MMR), Hib, PCV15, Chickenpox (VAR) <b>Between 12—23 months:</b> Hepatitis A (HepA) (2 doses, 6 months apart)
15 meses	Visita de niño sano, barniz fluoruro <sup>3</sup>	<b>De 15 a 18 meses de edad:</b> DTaP
18 meses	Visita de niño sano, barniz fluoruro <sup>3</sup>	

Edad	Visitas y Exámenes	Vacunas
<b>NIÑO</b>		
2 años	Visita de niño sano, barniz fluoruro <sup>3</sup> , prueba de plomo en la sangre	Vacuna contra la influenza (gripe) <sup>1</sup>
30 meses	Visita de niño sano, barniz fluoruro <sup>3</sup>	
3 años	Visita de niño sano, barniz fluoruro <sup>3</sup> , examen de la vista	La vacuna contra la influenza <sup>1</sup>
De 4 a 6 años	Visita de niño sano, barniz fluoruro <sup>3</sup> , examen de la vista y audición	DTaP, MMR, IPV, VAR, vacuna contra la influenza (gripe) cada año <sup>1</sup>
De 7 a 10 años	Visita de niño sano <b>Examen de:</b> Vista y audición	Vacuna contra la influenza (gripe) cada año <sup>1</sup>



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](http://www.cencalhealth.org).

Edad	Visitas y Exámenes	Vacunas
<b>ADOLESCENTE</b>		
11 a 12 años	Visita de niño sano, examen de la vista, audición, dislipidemia <sup>4</sup> , y depresión/riesgo de suicidio, ansiedad, salud cardiaca	Meningocócica, virus del papiloma humano (HPV) (2 dosis para niñas y niños), refuerzo de Tdap, vacuna contra la influenza (gripe) cada año
13 a 21 años	Visita de niño sano, examen de la vista, audición, depresión/riesgo de suicidio, dislipidemia <sup>4</sup> ansiedad, salud cardiaca, ETS/VIH (para adolescentes de 15 años de edad y mayores)	Vacuna contra la influenza cada año, meningocócica (a los 16 años de edad)

**2023** —Estas guías están basadas en los calendarios de vacunación recomendados por los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC) y las recomendaciones de la Academia Estadounidense de Pediatría para la atención médica preventiva pediátrica, [aap.org](http://aap.org). Este documento se actualiza anualmente; visite la página web [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org) para obtener la versión más reciente.

<sup>1</sup> Si esta 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

<sup>2</sup> La vacuna contra el COVID-19 se puede aplicar a partir de los 6 meses de edad. Todos los niños de 6 meses a 18 años de edad deben recibir la vacuna contra el COVID-19 según las recomendaciones de los CDC.

<sup>3</sup> Una vez que hayan salido los dientes, se puede aplicar barniz de fluoruro cada 3 a 6 meses hasta los 5 años de edad.

<sup>4</sup> La detección de dislipidemia es para niños entre de 9 y 11 años de edad y para adolescentes de 17 años de edad y mayores.

## Definiciones de la guías preventivas

**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.

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

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

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



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](http://www.cencalhealth.org).

**Vacuna inactivada contra la poliomielitis (polio) (IPV):** Esta vacuna protege contra el virus de la poliomielitis (polio), una enfermedad contagiosa, incapacitante y posiblemente mortal.

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

**Influenza (IIV):** También conocida como la “vacuna contra la gripe”, protege contra la influenza (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 rubéola, que pueden causar fiebre, sarpullido y otros problemas para los niños pequeños.

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

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

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

**Meningocócica:** Ayuda a proteger contra las bacterias que causan infecciones graves de cerebro y médula espinal.

### Programa de prevención de diabetes

El Programa de Prevención de Diabetes (DPP, por sus siglas en inglés) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se enfoca en cambios de estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar el comienzo de la diabetes tipo 2 en personas a las que se le ha diagnosticado prediabetes. Los miembros que cumplen con los criterios pueden calificar para un segundo año. El programa proporciona educación y apoyo en grupo. Las técnicas incluyen, pero no se limitan a:

- Proporcionar un compañero para asesorarlo
- Enseñarle técnicas de autoevaluación y resolución de problemas
- Brindarle ánimo y comentarios
- Proporcionarle materiales informativos para apoyar sus objetivos
- Ayudarle con una rutina de seguimiento de su peso para ayudarle a lograr los objetivos

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para participar en el DPP. 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 aprender si califica para el programa.

### Servicios reconstructivos

CenCal Health cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras del cuerpo anormales para mejorar o crear una apariencia normal en la mejor medida posible. Las estructuras del cuerpo anormales son



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](http://www.cencalhealth.org).

aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumores, enfermedades, o tratamientos de enfermedades que resultan en la pérdida de una estructura del cuerpo, tal como una mastectomía. Pueden aplicar algunas limitaciones y excepciones.

### **Servicios para trastorno por consumo de sustancias**

CenCal Health cubre:

- Prueba de detección de alcohol y drogas, evaluación, intervención breve, y pase (referencia) a tratamiento (SABIRT, por sus siglas en inglés)

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

### **Beneficios de la vista**

CenCal Health cubre:

- Examen de rutina para la vista una vez cada 24 meses; se cubren exámenes de la vista más frecuentes si son médicamente necesarios para el miembro, como aquellos que tienen diabetes
- Anteojos (armazones y lentes) una vez cada 24 meses con una receta válida
- Puede recibir un reemplazo de anteojos (lentes) dentro de los 24 meses si cambia la receta de sus anteojos, se pierden, se los roban o se rompen y no se pueden reparar, y no fue su culpa. Debe darnos una nota indicando cómo se perdieron, le robaron o se rompieron sus anteojos.
- Dispositivos de visión baja para aquellas personas con discapacidades visuales que no se pueden corregir con anteojos estándar, lentes de contacto, medicina u operación que interfieren con la capacidad de la persona para realizar las actividades diarias (tal como degeneración macular relacionada con la edad)
- Lentes de contacto médicamente necesarios. Es posible que estén cubiertos las pruebas para lentes de contacto y los lentes de contacto si no se pueden usar los anteojos debido a enfermedad de los ojos o condición (tal como la falta de una oreja). Las condiciones médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, aniridia, afaquia y queratoconos.

### **Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias**

Usted puede conseguir transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús, o taxi para llegar a sus citas. Puede conseguir transporte médico para servicios cubiertos y citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico pidiéndoselo a su doctor, dentista, podiatra, o proveedor de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias. Su proveedor decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades.

Si determinan que necesita transporte médico, se lo recetarán completando un formulario y enviándolo a CenCal Health. Una vez aprobado, la aprobación es válida hasta por 12 meses,



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](http://www.cencalhealth.org).

dependiendo de la necesidad médica. Una vez aprobado, le pueden dar transporte el número de veces que necesite. Su doctor necesitará volver a evaluar su necesidad médica para transporte médico y volver a aprobarlo cada 12 meses.

El transporte médico es una ambulancia, camioneta adaptada, camioneta para sillas de ruedas o transporte aéreo. CenCal Health permite el transporte médico de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesita transporte para llegar a su cita. Eso significa, por ejemplo, si física o médicamente puede transportarse en una camioneta para sillas de ruedas, CenCal Health no pagará una ambulancia. Solo tiene derecho a transporte aéreo si su condición médica hace imposible cualquier clase de transporte por tierra (calle/carretera).

Usted recibirá transporte médico si:

- Es física o médicamente necesario, con una autorización escrita por un doctor u otro proveedor porque usted no puede física o médicamente usar un autobús, taxi, automóvil, para llegar a sus citas, por razones físicas o médicas, un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita
- Necesita la ayuda del conductor para entrar y salir de su casa, vehículo, o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental

Para solicitar los servicios de transporte médico que su médico le ha recetado para citas no urgentes (de rutina), llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711) o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600 por lo menos cinco días hábiles (lunes a viernes) 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 al proveedor más cercano de su hogar donde haya una cita disponible. Usted no puede conseguir transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que va a recibir, o si Medi-Cal no cubre la visita de farmacia. Hay una lista de servicios cubiertos en este Manual para Miembros.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita, pero no está cubierto a través del plan de salud, CenCal Health no cubrirá el transporte médico, pero le puede ayudar a programar su transporte con Medi-Cal. CenCal Health no cubre transporte fuera de la red o del área de servicio a menos que haya dado aprobación previa. Para aprender más o para pedir transporte médico, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711) o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600.

### **Costo para el miembro**

No hay costo cuando CenCal Health coordina el transporte.

### ***Cómo conseguir transporte no médico***

Sus beneficios incluyen transporte a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y usted no tiene acceso a ningún transporte. Puede conseguir transporte, sin costo 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](http://www.cencalhealth.org).

cuando haya intentado todas las otras maneras de obtener transporte y usted:

- Va o viene de una cita para 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 manera pública o privada para llegar a su cita médica para 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 puede reembolsarle (pagarle sus gastos) por transporte en un vehículo privado que usted coordine. Es necesario que CenCal Health apruebe esto antes de que usted reciba el transporte.

Usted nos tendrá que decir por qué no puede conseguir transporte de otra manera, tal como en autobús. Si usted tiene acceso a transporte y puede manejarse por sí mismo a la cita, CenCal Health no le reembolsará. Este beneficio es solo para miembros que no tienen acceso a transporte.

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

- Licencia de manejar
- Registro del vehículo, y
- Comprobante de seguro de automóvil

Para solicitar transporte para servicios que han sido autorizados, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711) o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600 por lo menos cinco días hábiles (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 Identificación de miembro cuando llame.

**Nota:** Los indígenas estadounidenses también pueden comunicarse con su Clínica de Salud Indígena local para pedir transporte no médico.

### Límites del transporte no médico

CenCal Health proporciona el transporte no médico de menor costo que satisfice sus necesidades al proveedor más cercano de su hogar donde haya una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por sí mismos ni recibir un reembolso directamente por transporte no médico. Para aprender más, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711) o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600.

### El transporte no médico no aplica si:

- Se necesita una ambulancia, camioneta adaptada, camioneta para sillas de ruedas u otra forma de transporte médico para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal
- Necesita la ayuda del conductor para entrar y salir de su casa, vehículo, o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental
- Está en silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio



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](http://www.cencalhealth.org).

## Costo para el miembro

No hay costo cuando CenCal Health coordina el transporte no médico.

## Gastos de viaje

En ciertos casos, si tiene que viajar para citas con doctores que no están disponibles cerca de usted, CenCal Health puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, estadías en hoteles, y otros gastos relacionados tales como estacionamiento, peaje, etc. Es posible que también se lo cubran a otra persona que esté viajando con usted para ayudarle con su cita o a alguien que le esté donando a usted un órgano para un trasplante de órganos. Es necesario que solicite una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios comunicándose con CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD al 1-833-556-2560 o al 711) o Ventura Transit System al 1-855-659-4600.

---

## Otros beneficios y programas que cubre CenCal Health

### Servicios y apoyos de atención a largo plazo

CenCal Health cubre, para los miembros que califican, servicios y apoyos en los siguientes tipos de centros u hogares de atención a largo plazo:

- Servicios de centros de enfermería especializada según los apruebe CenCal Health
- Servicios de centros de atención subaguda (incluyendo para adultos y pediátricos) según los apruebe CenCal Health
- Servicios de centros de atención intermedia que apruebe CenCal Health, incluyendo:
  - Centro de atención intermedia /discapacidad del desarrollo (ICF/DD, por sus siglas en inglés),
  - Centro de atención intermedia /discapacidad del desarrollo- habilitación (ICF/DD-H, por sus siglas en inglés), y
  - Centro de atención intermedia /discapacidad del desarrollo- enfermería (ICF/DD-N, por sus siglas en inglés)

Si califica para los servicios de atención a largo plazo, CenCal Health se asegurará que lo asignen a un centro o hogar que ofrece el nivel de atención que sea 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

Recibir atención médica de muchos proveedores diferentes en diferentes sistemas de salud es un desafío. CenCal Health quiere asegurarse que todos los miembros reciban todos los servicios médicamente necesarios, medicinas recetadas, y servicios de salud conductual (de comportamiento).



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](http://www.cencalhealth.org).

CenCal Health puede ayudar a coordinar y administrar sus necesidades médicas, sin costo alguno para usted. Esta ayuda está disponible aun cuando otro programa cubre los servicios.

Puede ser difícil decidir cómo satisfacer sus necesidades de atención médica después de salir del hospital o si recibe atención en diferentes sistemas. Aquí tiene algunas maneras en las que CenCal Health puede ayudar a sus miembros:

- Si tiene dificultad en conseguir una cita de seguimiento o medicinas después de que lo den de alta del hospital, CenCal Health puede ayudarle.
- Si necesita ayuda para llegar a una cita en persona, CenCal Health puede ayudar a conseguirle transporte gratis.

Si tiene preguntas o dudas sobre su salud o la salud de sus hijos, 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 complejos/complicados (CCM, por sus siglas en inglés)**

Es posible que los miembros con necesidades médicas más complejas/complicadas califiquen para recibir servicios adicionales enfocados en la coordinación de la atención médica. CenCal Health ofrece servicios de administración de cuidados complejos/complicados (CCM, por sus siglas en inglés) a todos los miembros con varios niveles de necesidades. Los miembros elegibles pueden incluir, pero no se limitan a:

- Aquellos con necesidades psicosociales o problemas médicos complejos/complicados
- Aquellos con un diagnóstico específico que puede tener alto riesgo debido a la sobre o subutilización de servicios
- Aquellos que puedan necesitar coordinación de cuidado o ayuda con transición de atención

Los miembros que están inscritos en la CCM y en la Administración de Atención Mejorada (lea a continuación) tienen un Administrador de Cuidado Asignado en CenCal Health que les puede ayudar no sólo con la administración de cuidados básicos descritos anteriormente, sino también con un grupo más amplio de apoyos de transición de atención que están a su disposición si lo dan de alta de un hospital, centro de enfermería especializada, hospital psiquiátrico, o tratamiento residencial.

### **Administración de atención mejorada (ECM, por sus siglas en inglés)**

CenCal Health cubre los servicios de ECM para miembros con necesidades altamente complejas (complicadas). La ECM tiene servicios adicionales para ayudarle a conseguir la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención de diferentes doctores y otros proveedores de atención médica. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria y preventiva, atención aguda, salud conductual (de comportamiento), atención del desarrollo, salud oral, servicios y apoyos a largo plazo basados en la comunidad (LTSS, por sus siglas en inglés), y pases (referencias) a recursos en la comunidad.



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](http://www.cencalhealth.org).

Si califica, es posible que alguien se comunique con usted acerca de los servicios de ECM. Usted también puede llamar a CenCal Health para saber si usted puede recibir ECM y cuándo. O hable con su proveedor de atención médica. Ellos pueden averiguar si usted califica para la ECM o darle un pase para servicios de administración de atención.

### **Servicios de ECM cubiertos**

Si usted califica para la ECM, tendrá su propio equipo de cuidado con un Administrador Principal de Atención. Esta persona hablará con usted y con sus doctores, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales, y otros más. Ellos se aseguran de que todos trabajen juntos para conseguirle la atención que usted necesita. Un Administrador Principal de Atención también puede ayudar a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye:

- Participación y compromiso/ayuda comunitaria
- Evaluación comprensiva/integral y administración de atención
- Coordinación de atención mejorada
- Promoción de la salud
- Atención comprensiva/integral de transición
- Servicios de apoyo para el miembro y la familia
- Coordinación y pases (referencias) a apoyos comunitarios y sociales

Para aprender si la ECM puede ser lo correcto para usted, hable con su representante de CenCal Health o su proveedor de atención médica.

### **Costo para el miembro**

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

### **Apoyos Comunitarios**

Es posible que reciba apoyos bajo su Plan de Atención Individualizada. Los Apoyos Comunitarios son servicios y entornos alternativos medicamente apropiados y eficaces en función a los costos a aquellos que están cubiertos bajo el plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si califica, estos servicios pueden ayudarle a vivir más independientemente. No reemplazan los beneficios que usted ya recibe bajo Medi-Cal.

### **Apoyos Comunitarios cubiertos por CenCal Health:**

**Habilitación durante el día:** Este programa asiste a los miembros, que en el pasado o actualmente se encuentran sin hogar, con encontrar capacitación/entrenamiento y ayuda para mejorar habilidades que necesitan para vivir exitosamente en su ambiente.

Las capacitaciones/entrenamiento de habilitación durante el día incluyen, entre otras cosas:

- Cómo usar transporte público
- Habilidades para resolución de conflicto
- Cocinar



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](http://www.cencalhealth.org).

- Limpiar
- Comprar

**Depósitos de vivienda:** CenCal Health le ayudará a los miembros que están en riesgo o se encuentran sin hogar a encontrar o pagar servicios de una ocasión (una sola vez) necesarios para su espacio de vivienda. Esto incluye cosas como:

- Depósitos de seguridad para arrendar/alquilar un apartamento o casa
- Cuotas para instalación de servicios públicos y las facturas del primer mes (gas, teléfono, electricidad, calefacción, agua, etc.)
- Renta para el primer y último mes, si lo requiere el propietario
- Los servicios necesarios para hacer que el espacio sea seguro, si es necesario (como el control de plaga, y limpieza por una sola ocasión)
- Artículos como aire acondicionado y calefacción, y otros suministros medicamente necesarios (camas de hospital, elevador Hoyer (grúa para mover personas), filtro de aire, y otros)

**Tenencia de vivienda y servicios de sostenimiento:** En este programa CenCal Health ayuda a miembros a mantener su vivienda y asegurar que esté segura. Los servicios incluyen:

- Ayudar a resolver problemas como pagar tarde la renta, acumulación compulsiva, consumo de sustancias, y otras infracciones del contrato de alquiler
- Ofrecer educación sobre los derechos y responsabilidades de miembros como inquilinos
- Capacitación/entrenamiento sobre cómo pueden los miembros ser inquilinos exitosos
- Capacitación/entrenamiento sobre vida independiente/ habilidades de la vida diaria
- Trabajar con los propietarios acerca de cualquier problema
- Ayuda para resolver disputas con propietarios o vecinos para evitar el desalojo
- Referencias/pases a recursos comunitarios para evitar el desalojo
- Ayuda con las solicitudes para otros beneficios
- Ayuda con el proceso de recertificación anual para vivienda
- Crear un plan personal de apoyo y crisis
- Proporcionar visitas de salud y seguridad

**Servicios de Navegación de Transición de Vivienda:** Este programa ayuda a miembros que están en riesgo o se encuentran sin hogar a obtener vivienda. Los Servicios de Navegación de Transición de Vivienda incluyen:

- Hablar acerca de sus preferencias de vivienda y cualquier cosa que esté impidiendo que tenga vivienda estable
- Crear un plan de apoyo personal
- Buscar opciones de vivienda y darle a elegir
- Ayudarle con las solicitudes para vivienda
- Y más



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](http://www.cencalhealth.org).

### **Programa de Comidas/Alimentos Medicamente Adaptados/Alimentos de Apoyo Médico:**

El programa de Comidas/Alimentos Medicamente Adaptados está disponible para los miembros que tienen condiciones crónicas e incapacitantes y trastornos crónicos de salud mental/conductual (de comportamiento); miembros dados de alta de un hospital o un centro de enfermería especializada o en alto riesgo de una hospitalización o necesitan ser ubicados en un centro de enfermería; o miembros con grandes necesidades de administración de cuidados. El programa de Comidas/Alimentos Medicamente Adaptados proporciona a los miembros acceso a comidas medicamente adecuadas diseñadas por dietistas registrados. Los miembros que califican recibirán dos comidas que se entregarán a su domicilio (hogar) por hasta 12 semanas.

El Programa de Comidas/Alimentos Medicamente Adaptados proporciona comidas a miembros que cumplan con uno de los siguientes criterios de elegibilidad:

- Tiene condición(es) crónica(s)
- Dado de alta tras una estadía como paciente interno en un hospital o de una visita a la sala de emergencias
- Dado de alta de un centro de enfermería especializada
- Tiene necesidades de administración de cuidados complejos/complicados

Las comidas que se le proporcionan a cada miembro se basan en sus necesidades médicas y utilización de las salas de emergencia, hospitales, y centros de enfermería especializada.

**Servicios de Atención Personal y de Ama de Casa:** Este programa es para personas que necesitan ayuda con las actividades de la vida diaria (ADLs, por sus siglas en inglés) y las actividades instrumentales de la vida diaria (IADLs, por sus siglas en inglés). Este programa incluye Servicios de Apoyo en el Hogar y ayuda a los miembros a permanecer en sus hogares.

Los servicios de atención personal y de ama de casa ofrecen ayuda con:

- Comer y beber
- Usar el baño
- Preparar alimentos
- Cuidado después de defecar y orinar
- Bañar
- Hacer las compras del mercado
- Acompañar a citas médicas o de salud mental

**Programa de Atención Recuperativa (RCP, por sus siglas en inglés):** Este es un servicio disponible para miembros sin hogar que necesitan servicios médicos y recursos después de ser dados de alta de un hospital. La intención del RCP es mejorar los resultados de salud y disminuir el uso de las salas de emergencia e instalaciones hospitalarias. El RCP está disponible para quienes cumplan con los criterios hasta por 90 días después de una estadía en el hospital.

Algunos servicios del RCP que se ofrecen a los miembros son:



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](http://www.cencalhealth.org).

- Alojamiento temporal
- Atención médica
- Administración de Casos
- Apoyo para el autocuidado

**Servicios de Relevo (descanso):** Estos servicios se ofrecen a los cuidadores de los miembros. Los servicios se ofrecen a corto plazo si es necesario que se ausente el cuidador o necesita relevo (descanso).

Los servicios de relevo (descanso) ofrecen:

- Limpieza ligera
- Preparación de alimentos (cocinar)
- Servicios de lavandería de ropa
- Descanso para el/los cuidadores(es)

**Vivienda a corto plazo después de la hospitalización:** Este programa es para miembros que no tienen una residencia y que tienen altas necesidades médicas o conductuales (de comportamiento). Este programa permite que miembros sigan su recuperación inmediatamente después de salir de los siguientes centros/instituciones:

- Hospital para pacientes internos
  - Hospital de cuidados agudos
  - Hospital psiquiátrico
  - Hospital de dependencia química y recuperación
- Centro residencial o de recuperación para el tratamiento de trastornos por el consumo de sustancias
- Centro residencial para el tratamiento de salud mental
- Centro penitenciario
- Centro de enfermería
- Atención recuperativa

La vivienda a corto plazo después de la hospitalización ofrece:

- Servicios de Navegación de Transición de Vivienda
- Apoyo continuo necesario para sanar y recuperarse
- Ayuda para conseguir atención médica y/o conductual (de comportamiento)
- Servicios de Administración de Casos

**Centros sobrios (ayudan a desembriagar a personas):** CenCal Health ayuda a miembros que están ebrios en público (debido al alcohol y/u otras drogas). En vez de ir a la sala de emergencias o la cárcel, CenCal Health conecta a miembros con diferentes lugares seguros para ponerse sobrios. Este programa es principalmente para los miembros que no tienen vivienda o que no tienen una situación de vivienda estable.

Si necesita ayuda o quiere saber cuáles Apoyos Comunitarios pudieran estar disponibles para usted, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711). O llame a su 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](http://www.cencalhealth.org).

## Trasplante de órganos principales

### *Trasplantes para niños menores de 21 años de edad*

En los condados de Santa Barbara y San Luis Obispo, CenCal Health tiene que referir (dar un pase) a los niños elegibles para los 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 en el transcurso de las 72 horas después de que el doctor o especialista del niño lo identifique como un posible candidato para un trasplante. Si el SCC confirma que el trasplante se necesita y sería seguro, CenCal Health cubrirá el trasplante y servicios relacionados.

### *Trasplantes para adultos de 21 años de edad y mayores*

Si su doctor decide que usted posiblemente necesite un trasplante de órganos principales, CenCal Health le dará un pase para una evaluación en un centro de trasplantes calificado. Si el centro de trasplantes confirma que se necesita un trasplante y será seguro dada su condición médica, CenCal Health cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Los trasplantes de órganos principales que cubre CenCal Health incluyen, pero no se limitan a:

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

## Programa del Modelo de Niño Entero (WCM)

CenCal Health cubre Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) para niños y adolescentes de CCS elegibles para Medi-Cal por medio del programa del Modelo de Niño Entero (WCM, por sus siglas en inglés). CCS es un programa estatal que trata a niños menores de 21 años de edad con ciertas condiciones médicas, enfermedades, o problemas de salud crónicos y que cumplen con las reglas del programa de CCS.

Si CenCal Health o su PCP creen que usted o su hijo tienen una condición de CCS, los referirán (darán un pase) al programa de CCS del condado para evaluar elegibilidad. Si usted o su hijo califican para el WCM, recibirán su atención de CCS a través de CenCal Health.

CCS no cubre todas las condiciones médicas. CCS cubre la mayoría de las condiciones médicas que discapacitan físicamente o que necesitan tratarse con medicinas, operaciones, o rehabilitación. Ejemplos de condiciones médicas elegibles para CCS incluyen, pero no se limitan a:

- Cardiopatía congénita (problema de corazón presente al nacer)
- Cánceres
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia de células falciformes
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas de riñón crónicos graves



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](http://www.cencalhealth.org).

- Enfermedad del hígado
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino / paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Trasplantes incluyendo córnea
- Convulsiones bajo ciertas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves de la cabeza, cerebro o médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes severamente torcidos

El personal del condado del programa CCS 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.

Para aprender más acerca de CCS, vaya a <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

### ***Transporte y gasto de viaje para CCS***

Es posible que pueda recibir transporte, comidas, alojamiento y otros costos como estacionamiento, peajes, etc. si usted o su familia necesitan ayuda 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 previa (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo el transporte, comidas y alojamiento. CenCal Health ofrece transporte no médico y transporte médico para situaciones que no son emergencias, como se indica el Capítulo 4, “Beneficios y servicios.”

Si se determina que sus gastos de transporte o viaje son necesarios y CenCal Health confirma que usted trató de obtener transporte a través de CenCal Health, CenCal Health puede darle un reembolso. Tenemos que reembolsarle en los 60 días corridos a partir de la fecha en la que usted presentó los recibos y la documentación de los gastos de transporte que se requieren.

### **Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS, por sus siglas en inglés) aparte de los servicios de WCM**

Si califica para inscribirse en una exención 1915(c), tal vez pueda obtener servicios basados en el hogar y la comunidad que no están relacionados con una condición elegible bajo CCS pero que son necesarios para permanecer en un ambiente comunitario en lugar de una institución. Por ejemplo, si necesita modificaciones en el hogar para cumplir con sus necesidades en un ambiente comunitario, CenCal Health no podrá pagar por esos costos tratándose de una condición bajo CCS. Pero, si usted está inscrito en una exención 1915(c), las modificaciones en el hogar se pueden cubrir si son medicamente necesarias para prevenir la institucionalización.



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](http://www.cencalhealth.org).

## Servicios de valor agregado

### Portal para Miembros (Cuentas de miembros)

CenCal Health le ofrece la posibilidad de ver su información médica personal, beneficios, y servicios que se han recomendado para usted. Para crear su cuenta privada en el Portal para Miembros de CenCal Health, por favor visite [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org) y en la esquina hacia arriba en la mano izquierda seleccione “Spanish” y luego haga clic en el enlace Inicio de Sesión de Miembro en el menú de navegación en la parte superior de la página de inicio.

Su Portal para Miembros también le permitirá:

- Seleccionar un nuevo proveedor de cuidado primario
- Pedir una tarjeta de identificación nueva
- Descargar información educativa de salud
- Completar su encuesta de evaluación de riesgos de salud
- Ver los premios por los que puede calificar

Siga las instrucciones en el enlace de Inicio de sesión para crear su cuenta privada hoy mismo.

### Programas de CenCal Health para control de enfermedades

CenCal Health ofrece dos programas para el control de enfermedades sin costo para usted.

- ***Apoyo para la condición de diabetes***
- ***Apoyo para las enfermedades de corazón***

¿Quién es elegible?

- Miembros de CenCal Health
- 18 años de edad y mayores
- Diagnosticados con una enfermedad cardiovascular
- Diagnosticados con diabetes

Los programas dan educación de salud aumentada/intensa para miembros y brindan asesoría de salud telefónica de una enfermera. Para obtener más información, por favor llame al (805) 364-9330.

### Educación de salud

CenCal Health ofrece como beneficio para usted, recursos de educación de salud.

- Nuestro boletín para miembros, *Temas de Salud*, se envía por correo a cada hogar tres veces al año.
- También puede solicitar información sobre algún tema de salud específico, como diabetes o asma, llamando a nuestra Línea de Solicitud de Educación de Salud al 1-800-421-2560 ext. 3126.
- Los miembros pueden usar gratis nuestra biblioteca en línea de educación de salud para aprender sobre muchos diferentes temas de salud en la página web [www.cencalhealth.org/health-and-wellness](http://www.cencalhealth.org/health-and-wellness)



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](http://www.cencalhealth.org).

## Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

CenCal Health no cubre algunos servicios, pero de todos modos puede obtenerlos a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés) u otros programas de Medi-Cal. CenCal Health coordinará con otros programas para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso aquellos servicios cubiertos por otro programa y no por CenCal Health. Esta sección mencionará algunos de estos servicios. Para aprender más, 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*

Medi-Cal Rx cubre medicamentos recetados que obtenga de una farmacia, que es un programa de Medi-Cal de FFS (pago por servicio). Es posible que CenCal Health cobre algunos medicamentos que le dé un proveedor en un consultorio o clínica. Si su proveedor le receta medicamentos que le den en el consultorio del doctor, centro de infusiones, o que le dé un proveedor de infusiones a domicilio, estos se consideran medicamentos administrados por un proveedor.

Si un profesional de atención médica no basado en una farmacia le administra un medicamento, está cubierto bajo el beneficio médico. Su proveedor le puede recetar medicamentos que están en la Lista de medicamentos bajo contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, se necesita un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos por Contrato. Estos medicamentos deberán ser aprobados antes que pueda surtirlos en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y decidirá acerca de estas solicitudes dentro de 24 horas.

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia de 14 días si éste cree que usted lo necesita. Medi-Cal Rx pagará por la medicina de emergencia que le dieron en 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 por qué. Ellos le dirán cuáles son sus opciones. Para aprender más, lea “Quejas” en el Capítulo 6.

Para saber si un medicamento está en la Lista de Medicamentos por Contrato o para obtener una copia de la Lista de Medicamentos por Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273) y oprima el número 7 o 711.

O vaya a la página 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 sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con



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](http://www.cencalhealth.org).

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 sus recetas por correo llamando a Medi-Cal Rx al 1- 800-977-2273 (a la línea TTY 800-977-2273) y oprima el número 7 o 711.

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia. 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, preguntarle al farmacéutico.

CenCal Health también puede ofrecerles transporte a los miembros para llegar a las farmacias. Para aprender más sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias” en el Capítulo 4 de este manual.

## Servicios especializados de salud mental

Los planes de salud mental del condado proporcionan algunos servicios de salud mental en lugar de CenCal Health. Estos incluyen servicios especializados de salud mental (SMHS, por sus siglas en inglés) para miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas para SMHS. SMHS puede incluir estos servicios ambulatorios, residenciales, y para pacientes internos:

### **Servicios ambulatorios:**

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo para medicamentos
- Servicios de tratamiento intensivo de día
- Servicios de rehabilitación de día
- Servicios de intervención de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de administración de casos enfocados
- Servicios terapéuticos conductuales 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 basados en el hogar (IHBS, por sus siglas en inglés) cubiertos para miembros menores de 21 años de edad
- Cuidado temporal/de crianza terapéutico (TFC, por sus siglas en inglés) cubiertos para miembros menores de 21 años de edad
- Servicios de apoyo de colegas (PSS, por sus siglas en inglés) (opcional)

### **Servicios residenciales:**

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



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](http://www.cencalhealth.org).

**Servicios para pacientes internos:**

- Servicios psiquiátricos en un hospital como paciente interno
- Servicios en centros de salud psiquiátrica

Para aprender más 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, vaya a [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). Si CenCal Health determina que usted necesitará los 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 de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias**

CenCal Health les sugiere a los miembros que quieren ayuda por el consumo de alcohol o consumo de otras sustancias que obtengan atención. Hay servicios disponibles por consumo de sustancias de los proveedores de atención general tales como proveedores de cuidado primario, hospitales para pacientes internos, y departamentos de emergencias y de proveedores especializados en servicios por consumo de sustancias. A menudo los planes de salud conductual (de comportamiento) del condado ofrecen servicios especializados.

Para aprender más sobre opciones de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, llame a CenCal Health al 1-800-421-2560 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711), Línea de Acceso de San Luis Obispo al 1-800-838-1381, o Línea de Acceso BWELL de Santa Barbara al 1-888-868-1649.

Se les puede hacer una evaluación a los miembros de CenCal Health para encontrar los servicios que mejor correspondan a sus necesidades de salud y preferencias. Cuando son médicamente necesarios, los servicios disponibles incluyen tratamiento para pacientes ambulatorios, tratamiento residencial, y medicinas para trastornos por consumo de sustancias (también conocido como tratamiento asistido por medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés) tal como buprenorfina, metadona, y naltrexona.

El condado ofrece servicios para trastornos por consumo de sustancias a los miembros de Medi-Cal que califican para estos servicios. A los miembros que sean identificados para los servicios para trastornos por consumo de sustancias se les da una referencia al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para una lista de los números de teléfono de todos los condados vaya a [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

CenCal Health proporcionará o coordinará para que se ofrezca MAT en centros de cuidado primario, hospitales para pacientes internos, departamentos de emergencia, y otros locales médicos.

El departamento de Servicios de Alcohol y Drogas del Condado cubre servicios para trastornos por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios, incluyendo servicios de tratamiento residencial. El departamento de Servicios de Alcohol y Drogas del Condado ofrece los siguientes servicios.



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](http://www.cencalhealth.org).

## Beneficios para trastorno por el consumo de sustancias

- Servicios de tratamiento ambulatorio e intensivo para pacientes ambulatorios
- Servicios de tratamiento residencial
- Programas de tratamiento de opioides
- Tratamiento asistido por medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés)
- Servicios de control al dejar de consumir (abstinencia) sustancias

Si necesita servicios por alcohol y drogas y no está en crisis, llame y hable con su PCP primero. Su PCP puede proporcionar servicios de detección del uso indebido de alcohol.

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

## Servicios dentales

El programa de Medi-Cal de pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés) dental es lo mismo que Medi-Cal de FFS para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta de identificación BIC al proveedor dental. Asegúrese de que el proveedor acepte FFS Dental y que usted no sea parte de un plan de cuidado administrado que cubra servicios dentales.

El programa de Medi-Cal de FFS dental cubre una amplia gama de servicios dentales por medio del Programa Dental de Medi-Cal, incluyendo:

- Servicios dentales diagnósticos y preventivos tal como exámenes, radiografías y limpiezas dentales
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones de dientes
- Empastes (rellenos) dentales
- Tratamientos de endodoncia (anterior / posterior)
- Coronas (prefabricadas / laboratorio)
- Raspado de sarro y planificación de raíces
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Ortodoncia para niños que califican
- Fluoruro tópico

Si tiene preguntas o desea aprender más 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/>.

## Exención 1915(c) de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS, por sus siglas en inglés)

Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal en California permiten que el estado proporcione, a personas que de otra manera necesitaría estar en centro de enfermería u hospital, servicios en el ambiente que ellos elijan basado en la comunidad. Medi-Cal tiene un acuerdo con el gobierno federal que permite que los servicios de exención se ofrezcan en un hogar privado o en un ambiente



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](http://www.cencalhealth.org).

hogareño en la comunidad. Los servicios que se ofrecen bajo la exención no deben costar más que el nivel de atención institucional alternativo. Es necesario que aquellas personas que reciben la exención de HCBS califiquen para Medi-Cal de cobertura completa. Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal son:

- Exención de Vida Asistida en California (ALW, por sus siglas en inglés)
- Exención del Programa de Autodeterminación de California (SDP, por sus siglas en inglés)  
Exención para Personas con Discapacidades del Desarrollo
- Exención HCBS para Personas con Discapacidades del Desarrollo (HCBS-DD, por sus siglas en inglés)
- Exención de Alternativas Basadas en el Hogar y la Comunidad (HCBA, por sus siglas en inglés)
- Programa de Exención de Medi-Cal (MCWP, por sus siglas en inglés), anteriormente llamada Exención de Virus de Inmunodeficiencia Humana / Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (HIV/SIDA)
- Programa de Servicios para Adultos Mayores de Propósitos Múltiples (MSSP, por sus siglas en inglés)

Para aprender más sobre las exenciones de Medi-Cal, vaya a <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. O llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711).

### **Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS, por sus siglas en inglés)**

Los servicios de apoyo en el hogar (IHSS, por sus siglas en inglés) brindan asistencia con la atención personal a personas mayores, ciegas, y discapacitadas elegibles como una alternativa a la atención fuera del hogar. Permite que los beneficiarios permanezcan seguros en sus propios hogares.

Para aprender más sobre los IHSS disponibles en su condado, vaya a <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. O llame a su agencia local de servicios sociales de su condado.

### **Centro Regional de los Tres Condados**

El Centro Regional de los Tres Condados (TCRC, por sus siglas en inglés) proporciona servicios y apoyo a padres de niños y adultos con discapacidades 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 independientemente posible en la comunidad. TCRC también puede ayudar a los miembros de CenCal Health, y a sus familias a coordinar 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](http://www.cencalhealth.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. Los servicios que ni CenCal Health ni Medi-Cal cubren, incluyen, entre otros:

- Fertilización in vitro (FIV, por sus siglas en inglés), incluyendo, pero no limitado a, estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Preservación de la fertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones del hogar
- Modificaciones de vehículos
- Cirugía cosmética

Es posible que CenCal Health cubra un servicio no cubierto si es una necesidad médica. Su proveedor debe enviar una solicitud de aprobación previa (autorización previa) al Departamento de Administración de Utilización de CenCal Health con las razones por las cuáles es médicamente necesario el servicio que no está cubierto.

Para aprender más, 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](http://www.cencalhealth.org).

# 5. Cuidado de salud para niños y jóvenes

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

## Servicios Pediátricos (Niños menores de 21 años de edad)

Los miembros menores de 21 años de edad tienen cobertura para atención necesaria. La siguiente lista incluye servicios médicamente necesarios para tratar o atender cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:

- Visitas de niño sano y chequeos para adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan)
- Vacunas (Inmunizaciones)
- Evaluación y tratamiento de salud conductual (de comportamiento)
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluyendo psicoterapia individual, grupal y familiar (el condado cubre los servicios especializados de salud mental)
- Evaluación de experiencias adversas en la infancia (ACE, por sus siglas en inglés)
- 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 bajo Medi-Cal Dental)
- Servicios auditivos (cubiertos por Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) para los niños que califican. CenCal Health cubrirá los servicios para niños que no califican para CCS).

Estos servicios se llaman servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT, por sus siglas en inglés). Los servicios de EPSDT que recomiendan las guías de pediatras de Bright Futures para ayudarle a usted, o a sus hijos a mantenerse saludables están cubiertos sin ningún costo para usted. Para leer estas guías, vaya a [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

## Chequeos de salud de niño sano y atención preventiva

La atención preventiva incluye chequeos de salud rutinarios (regulares), pruebas de detección para ayudarle a su doctor a encontrar problemas temprano y servicios de consejería para detectar



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](http://www.cencalhealth.org).

enfermedades, problemas o condiciones médicas antes de que causen problemas. Los chequeos regulares le ayudan a usted o al doctor de su hijo(a) detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, auditiva, mentales y por consumo de sustancias (alcohol o drogas). CenCal Health cubre chequeos para detectar problemas (incluyendo la prueba del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que se necesiten, aunque no sean durante el chequeo regular de usted o de sus hijos.

La atención preventiva también incluye vacunas que usted o su hijo(a) necesitan. CenCal Health debe asegurarse de que todos los niños inscritos estén al día con todas las vacunas que necesiten cuando tengan sus visitas con su doctor. Los servicios de atención preventiva y pruebas de detección están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).

Su hijo(a) debe tener 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
- Una vez al año de los 3 a los 20 años de edad

Los chequeos de salud de niño sano incluyen:

- Una historia clínica y examen físico de pies-a-cabeza
- Vacunas apropiadas a la edad (California sigue el plan de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Pruebas de laboratorio, incluso la prueba de envenenamiento de plomo en la sangre
- Educación de salud
- Examen de detección de vista y audición
- Examen de detección de salud oral
- Evaluación de salud conductual

Si su doctor encuentra un problema con su salud física o mental de usted o sus hijos durante un chequeo o prueba de detección, es posible que usted o sus hijos necesiten recibir atención médica. CenCal Health cubrirá esa atención sin costo para usted, incluyendo:

- Cuidado de doctor, enfermera de práctica avanzada, y hospital
- Vacunas para mantenerse saludable
- Terapias físicas, del habla / lenguaje y ocupacional
- Servicios de salud en el hogar, incluyendo equipo, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento para problemas de la vista, incluyendo anteojos
- Tratamiento para problemas de audición, incluyendo aparatos auditivos cuando no los cubre CCS



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](http://www.cencalhealth.org).

- Tratamiento de salud conductual (de comportamiento) para problemas como trastornos del espectro autista, y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos y educación de salud
- Cirugía reconstructiva, que es una operación para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos (de nacimiento), anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumores, o enfermedades para mejorar la función o crear una apariencia normal

---

### Prueba de envenenamiento de plomo en la sangre

Se les debe hacer una prueba de envenenamiento de plomo en la sangre a todos los niños inscritos en CenCal Health a los 12 y 24 meses de edad o entre los 36 y 72 meses si no se hicieron la prueba antes. También se les debe hacer prueba de detección a los niños cuando el doctor piense que algún cambio en su vida ha puesto en riesgo al niño.

---

### Ayuda para obtener servicios de atención para el bienestar de niños y jóvenes

CenCal Health ayudará a 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:

- Dejarle saber los servicios disponibles
- Ayudarle a encontrar proveedores dentro de la red o fuera de la red, cuando sea necesario
- Ayudar a hacer citas
- Programar transporte médico para que los niños puedan llegar a sus citas
- Ayudar a coordinar atención para los servicios disponibles a través del programa de Medi-Cal de pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés), tales como:
  - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y por consumo de sustancias
  - Tratamiento para problemas dentales, incluso ortodoncia

---

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

#### Chequeos dentales

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



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](http://www.cencalhealth.org).

Estos 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
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses, y a veces más)
- Radiografías
- Limpieza dental (cada 6 meses, y a veces más)
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses, y a veces más)
- Empastes (rellenos) dentales
- Extracción (sacar dientes)
- Servicios de emergencias dentales
- \*Sedación (si es médicamente necesario)

### Niños de 5 a 12 años de edad

- Exámenes dentales (cada 6 meses, y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses, y a veces más)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses y a veces más)
- Selladores de muelas
- Empastes (rellenos) dentales
- Tratamiento de endodoncia
- Extracción (sacar dientes)
- Servicios de emergencias dentales
- \*Sedación (si es médicamente necesario)

### Jóvenes de 13 a 20 años de edad

- Exámenes dentales (cada 6 meses, y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses, y a veces más)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses, y a veces más)
- Ortodoncia (frenillos) para aquellos que califican
- Empastes (rellenos) dentales
- Coronas
- Tratamiento de endodoncia
- Extracción (sacar dientes)
- Servicios de emergencias dentales
- \*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](http://www.cencalhealth.org).

\*Los proveedores deben considerar la sedación y anestesia general cuando determinen y documenten una razón por la cual la anestesia local no es médicamente apropiada, y el tratamiento dental tiene aprobación previa o no necesita aprobación previa (autorización previa).

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

- Problema físico, conductual (de comportamiento), de desarrollo o emocional que impide que el paciente responda a los intentos del proveedor para realizar el tratamiento
- Procedimientos mayores quirúrgicos o restaurativos
- Niño poco cooperativo
- Infección aguda en un sitio de inyección
- Anestesia local no logra controlar el dolor

Si tiene preguntas o quiere aprender más 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). O vaya a <https://smilecalifornia.org/>.

### **Servicios de referencias/pases adicionales para la educación preventiva**

Si le preocupa que su hijo(a) no está participando y aprendiendo bien en la escuela, hable con el doctor o maestros de su hijo(a), o con los administradores en la escuela. Los maestros o los administradores de la escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por CenCal Health, hay servicios que la escuela tiene que proporcionar para ayudarle a su hijo(a) a aprender y no quedarse atrás. Los servicios que se pueden ofrecerse para ayudarle a su hijo(a) a aprender incluyen:

- Servicios del habla y lenguaje
- Servicios psicológicos
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Tecnología asistencia
- Servicios de trabajadores sociales
- Servicios de consejería
- Servicios de enfermería escolar
- Transportación para ir y venir de la escuela

El Departamento de Educación de California ofrece y paga estos servicios. Junto con los doctores y maestros de su hijo(a), usted puede hacer un plan personalizado que mejor le ayudará a su hijo(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](http://www.cencalhealth.org).

# 6. Reportar y resolver problemas

Hay dos formas de reportar y resolver problemas:

- Use una **queja** (o **queja formal/agravio**) cuando tiene un problema o está insatisfecho con CenCal Health o un proveedor o con la atención médica o tratamiento que le dio un proveedor.
- Use una **apelación** cuando no está de acuerdo con la decisión de CenCal Health de cambiar sus servicios o no cubrirlos.

Tiene el derecho a presentar quejas y apelaciones con CenCal Health para dejarnos saber su problema (inquietud). Esto no le quita ninguno derecho ni recursos legales. No discriminaremos ni tomaremos represalias (venganza) contra usted por presentar una queja con nosotros o reportar problemas. El informarnos de su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Puede comunicarse primero con CenCal Health para dejarnos saber sobre su problema. Llámenos entre 8:00 a.m. y 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 sobre 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 Mediador (Ombudsman) de Atención Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California (DHCS, por sus siglas en inglés) también puede ayudar. Pueden ayudarle si tiene problemas para inscribirse, cambiar, o dejar un plan de salud. También pueden ayudarle si se mudó y está teniendo problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al Mediador (Ombudsman) de lunes a viernes, de 8:00 a.m. y 5:00 p.m. al 1-888-452-8609. La llamada es gratis.

También puede presentar una queja con la oficina de elegibilidad de su condado sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro con quién puede presentar su queja, 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 médico, 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](http://www.cencalhealth.org).

## Quejas

Una queja (queja formal/agravio) es cuando usted tiene un problema o no está contento con los servicios que le está dando CenCal Health o un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Usted puede presentar una queja a CenCal Health en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea. Su representante autorizado o proveedor puede presentar una queja con su permiso.

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

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

El consultorio de su doctor tendrá formularios de queja.

- **En línea:** Visite la página web de CenCal Health en [www.cencalhealth.org/members/file-complaint/](http://www.cencalhealth.org/members/file-complaint/).

Si necesita ayuda para presentar su queja, nosotros podemos ayudarle. 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).

En el transcurso de los 5 días después de recibir su queja, le enviaremos una carta diciéndole que la recibimos. En un plazo de 30 días, le enviaremos otra carta para informarle cómo resolvimos su problema. Si usted llama a CenCal Health sobre una queja que no tiene que ver con cobertura de atención médica, necesidad médica, o tratamiento experimental o de investigación, y su queja se resuelve antes del final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente relacionado con un problema de salud grave, empezaremos una revisión acelerada (rápida). Le daremos una decisión a más tardar en 72 horas. Para pedir una revisión acelerada, llámenos al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711).

Dentro de 72 horas de haber recibido su queja, decidiremos cómo manejaremos su queja y si la aceleraremos. Si determinamos que no vamos a acelerar su queja, le diremos que resolveremos su queja dentro de 30 días. Puede comunicarse directamente con el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC, por sus siglas en inglés) por cualquier razón, incluyendo si usted cree que sus inquietudes califican para una revisión acelerada, o CenCal Health no le contesta en un periodo de 72 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](http://www.cencalhealth.org).

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 1-800-977-2273 (a la línea TTY 1-800-977-2273) y oprima el número 7 o llame al 711). O vaya a <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente. El número de teléfono gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puede encontrar el formulario de Revisión/Queja Médica Independiente e instrucciones en línea en la página web de DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

---

## Apelaciones

Una apelación es diferente a una queja. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) diciéndole que estamos negando, retrasando, cambiando o suspendiendo un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede pedirnos una apelación. Su representante autorizado o proveedor también pueden pedirnos una apelación para usted con su permiso escrito.

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

Puede presentar una apelación 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 8:00 a.m. y 5:00 p.m., de lunes a viernes. Dé 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 reciba 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 por correo a:

CenCal Health  
Attn: Grievances & Appeals  
4050 Calle Real  
Santa Barbara, CA 93110

El consultorio de su doctor tendrá formularios de apelación disponibles.

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



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](http://www.cencalhealth.org).

Si necesita ayuda para pedir una apelación o con la Ayuda Pagada Pendiente, podemos ayudarle. 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).

En los 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 damos nuestra decisión de apelación en el plazo de 30 días, usted puede solicitar una Audiencia Estatal del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés). La Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Si usted o su doctor quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que tarda decidir su apelación pondría en peligro su vida, salud o su capacidad para desempeñarse, puede solicitar una revisión acelerada (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 en las 72 horas de haber recibido su apelación.

---

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

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

- Pedir una **Audiencia Estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS, por sus siglas en inglés), y un juez revisará su caso. El número de teléfono gratuito de CDSS es 1-800-743-8525(TTY1-800-952-8349). También puede pedir una Audiencia Estatal en línea en <https://www.cdss.ca.gov>.

Usted no tendrá que pagar por la Audiencia Estatal.

Usted 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 se encarga de las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Puede presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (a la línea TTY 1-800-977-2273) y oprima el número 7 o llame al 711. Es posible que las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no son sujetas a Medi-Cal Rx puedan ser elegibles Para una Revisión Médica Independiente (IMR, por sus siglas en inglés).

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una Audiencia Estatal. No puede pedirle al DMHC una IMR de las decisiones de beneficios de farmacia de 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](http://www.cencalhealth.org).

## Audiencias Estatales

Una Audiencia Estatal es una reunión con CenCal Health y un juez del CDSS. El juez ayudará a resolver su problema o le dirá que CenCal Health tomó la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal si ya ha pedido una apelación con nosotros y aún no está conforme con nuestra decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe pedir una Audiencia Estatal en los 120 días de la fecha de la carta de NAR en la que CenCal Health le informó la decisión de la apelación. Si le dimos Ayuda Pagada Pendiente durante su apelación y quiere que continúe hasta que se tome una decisión sobre su Audiencia Estatal, debe pedir una Audiencia Estatal en el periodo de 10 días de nuestra NAR o antes de la fecha que dijimos que pararían sus servicios, 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 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. Su representante autorizado o su proveedor puede pedir una Audiencia Estatal en su nombre con su permiso escrito.

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

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

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

Puede pedir una Audiencia Estatal de estas maneras:

- **En línea:** Solicite una audiencia en línea en [www.CDSS.CA.GOV](http://www.CDSS.CA.GOV)
- **Fax:** Llene el formulario que le llegó con su aviso de resolución de apelación y envíelo por fax a la División de Audiencias Estatales al 1-833-281-0905
- **Por teléfono:** Llame a la División de Audiencias Estatales al 1-800-743-8525 (a la línea TTY 1-800-952-8349 o 711)
- **Por correo:** Llene el formulario que se le proporcionó con su notificación de resolución de la apelación y envíelo a:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-442  
Sacramento, CA 94244-2430



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](http://www.cencalhealth.org).

Si necesita ayuda para pedir una Audiencia Estatal, nosotros podemos ayudarle. 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).

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

Si quiere que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que tarda una Audiencia Estatal pondría en peligro su vida, salud o su capacidad para desempeñarse plenamente, usted, su representante autorizado, o su proveedor puede comunicarse con el CDSS y pedir una Audiencia Estatal acelerada (rápida). El CDSS tiene que tomar una decisión a más tardar en 3 días hábiles después de recibir el archivo completo de su caso de CenCal Health.

---

## Fraude, desperdicio, y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, desperdició o abuso, es su responsabilidad 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, desperdicio o abuso de un proveedor incluye:

- Falsificar registros médicos
- Recetar más medicina de lo que es médicamente necesario
- Proporcionar más servicios de salud de los que son médicamente necesarios
- Facturar servicios que no se dieron
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no llevó a cabo el servicio
- Ofrecer artículos y servicios gratis o con descuento a miembros para influir cuál proveedor seleccionará el miembro
- Cambiar el proveedor de cuidado primario del miembro sin el conocimiento del miembro

El fraude, desperdicio y abuso por parte de una persona que recibe 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 de más de un proveedor tratamientos o medicinas iguales o parecidos
- 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 que no están relacionados con la atención médica, para servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, o cuando no tiene una cita médica o recetas para recoger

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



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](http://www.cencalhealth.org).

Envíe su reporte a:

CenCal Health  
ATTN: Compliance Officer  
4050 Calle Real  
Santa Barbara, CA 93110  
Línea Directa de Cumplimiento (Compliance Hotline) al 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](http://www.cencalhealth.org).

# 7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de CenCal Health, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos 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:

1. Ser tratado con respeto y con reconocimiento de su dignidad, teniendo en cuenta los derechos de los miembros a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de la información de salud protegida (PHI, por sus siglas en inglés) y la información privada (PI, por sus siglas en inglés) de los miembros.
2. Recibir información acerca de la organización de CenCal Health, sus profesionales practicantes y proveedores, los derechos y responsabilidades de los miembros, y todos los servicios disponibles a los miembros.
3. Poder escoger su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) dentro de la red de CenCal Health a no ser que el PCP no esté disponible o no esté aceptando pacientes nuevos.
4. Participar con los profesionales practicantes en tomar las decisiones que se hacen con respecto a su atención médica, incluso el derecho de rechazar tratamiento.
5. Presentar sus quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre CenCal Health, los proveedores, la atención que recibió, y cualquier otra expresión de insatisfacción que no esté relacionada con una Determinación de Beneficios Adversos (NABD, por sus siglas en inglés).
6. Solicitar una apelación de una Determinación de Beneficios Adversos en los 60 días corridos a partir de la fecha del aviso de Determinación de Beneficios Adversos y cómo continuar con sus beneficios durante el proceso de apelación dentro del plan por medio de una Audiencia Imparcial Estatal, cuando corresponda.
7. Solicitar una Audiencia Imparcial Estatal, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las que esté disponible una Audiencia Imparcial Estatal acelerada.



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](http://www.cencalhealth.org).

8. Recibir servicios de interpretación y traducción escrita de materiales de información importante en su idioma límite preferido, incluyendo interpretación oral y lenguaje americano de señas.
9. Tener en pie una directiva anticipada vigente, y que el miembro reciba una explicación de lo que es una directiva anticipada.
10. Tener acceso a servicios de planificación familiar, servicios para enfermedades de transmisión sexual, de un proveedor de su elección, sin necesidad de un pase ni autorización previa, ya sea dentro o fuera de la red de CenCal Health. Tener acceso a servicios de emergencia dentro o fuera de la red de CenCal Health, de acuerdo con los requisitos de leyes federales.
11. Tener acceso a programas de Centros de Salud Federalmente Calificados (FQHCs, por sus siglas en inglés), Clínicas de Salud Rural (RHCs, por sus siglas en inglés) y Centro de Servicio de Salud Indígena IHS, por sus siglas en inglés) que están fuera de la red de CenCal Health, de acuerdo con leyes federales.
12. Tener acceso a, y recibir una copia de, sus registros médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan, como se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 de Título 45 del Código de Reglamentos Federales (CFR, por sus siglas en inglés).
13. Cambiar de plan de cuidado administrado de Medi-Cal al ser solicitado, si corresponde.
14. Tener acceso a servicios de consentimiento de menores.
15. Recibir materiales escritos informativos para miembros en formatos alternativos, incluyendo braille, letra grande con tamaño mínimo de letra de 20 puntos, formatos electrónicos accesibles, y en audio al ser solicitados y de acuerdo con las secciones 84.52(d), 92.102, y 42 del CFR 438.10 de 45 CFR.
16. No estar sujeto a ningún tipo de restricción o aislamiento como medio de coacción, disciplina, conveniencia, o represalia (venganza).
17. Recibir información y/o tener conversaciones sinceras sobre las opciones de tratamiento y alternativas disponibles que son apropiadas y médicamente necesarias, presentadas de una manera apropiada a la condición del miembro y su capacidad para entender las opciones de tratamiento y alternativas disponibles, sin importar el costo ni cobertura de beneficios.
18. Libertad para ejercer estos derechos de los miembros sin represalia (venganza) ni afectar, de manera negativa, la conducta de CenCal Health, subcontratistas, subcontratistas descendentes, proveedores de la red, ni el Estado.
19. Hacer recomendaciones sobre la póliza de los derechos y responsabilidades de los miembros 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](http://www.cencalhealth.org).

## Sus responsabilidades

Los miembros de CenCal Health tienen estas responsabilidades:

1. Aprender a usar el plan de CenCal Health y proporcionarle información (hasta el punto posible) que necesiten CenCal Health y sus profesionales practicantes y proveedores para poder brindarle la mejor atención posible.
2. Seguir planes, planes de tratamiento, e instrucciones para el cuidado que haya acordado con sus profesionales practicantes.
3. Entender sus problemas de salud y participar en la elaboración de un plan de tratamiento y metas con los que ambos estén de acuerdo, a la medida posible.
4. Cooperar con sus proveedores y tratar a sus proveedores y al personal de CenCal Health con cortesía y respeto.
5. Siempre presentar su Tarjeta de Identificación de CenCal Health cuando reciba servicios.
6. Ayudar a CenCal Health a mantener registros correctos proporcionando información oportuna sobre cambios de dirección, estado familiar, y otra cobertura de atención médica.
7. Notificar a CenCal Health lo antes posible si un proveedor le cobra de manera inapropiada.

## Aviso de no discriminación

Es contra la ley discriminar. CenCal Health sigue las leyes estatales y federales de 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, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género, u orientación sexual.

CenCal Health proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarles a que se comuniquen mejor, tal como:
  - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, y 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 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, llame a la línea TTY/TDD



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](http://www.cencalhealth.org).

1-833-556-2560 o al 711 para usar los servicios de California Relay (servicios que ayudan a transmitir información).

### Cómo presentar una queja

Si usted cree que CenCal Health no logro proporcionar estos servicios o discriminó ilegalmente de alguna otra manera debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género, u orientación sexual, usted puede presentar una queja con el Coordinador de Derechos Civiles de CenCal Health. Usted puede presentar una queja por escrito, en persona, o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles de CenCal Health entre las 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, llame a la línea TTY/TDD 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 el consultorio de su doctor o CenCal Health y diga que quiere presentar una queja.
- **Electrónicamente:** Visite la página web de CenCal Health [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org).

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

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

- **Por teléfono:** Llame al 1-916-440-7370. Si usted no puede oír o hablar bien, llame a Telecommunications Relay Service (servicios que ayudan a transmitir información) al 711.
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

Hay formularios de quejas disponible en [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **Electrónicamente:** Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.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](http://www.cencalhealth.org).

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

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

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si usted no puede oír o hablar bien, llame a la línea TTY/TDD 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 escriba 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  
Hay formularios de quejas disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.
- **Electrónicamente:** Visite el portal de quejas de la Oficina para los Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

---

## Maneras de participar como miembro

CenCal Health quiere saber de usted. Cada trimestre (cada tres meses), CenCal Health tiene juntas para hablar sobre lo que está funcionando 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 y representantes de la comunidad como usted. Puede ser parte de 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 que CenCal Health ofrece
- Dar sus opiniones sobre los nuevos materiales que creamos y usamos para miembros
- Compartir información entre el Plan, socios en 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 Asesor para la Familia del Modelo de Niño Entero de CCS

CenCal Health tiene un grupo de asesoría llamado Comité Asesor para la Familia del Modelo de Niño Entero de Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés). Este grupo está formado por miembros de las familias de niños de CCS, defensores, personal de CCS del condado local, personal del programa de terapia médica, y personal 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](http://www.cencalhealth.org).

El Comité Asesor para la Familia:

- Habla sobre cómo mejorar las pólizas de CenCal Health
- Es responsable de hacer recomendaciones directamente a la Junta Directiva de CenCal Health
- 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

Está disponible y se le dará si la solicita, una declaración que describe las pólizas y procedimientos de CenCal Health para preservar la confidencialidad de registros médicos.

Si usted tiene la edad y capacidad para consentir a servicios sensitivos, no necesita obtener la autorización de otro miembro para recibir servicios sensitivos o para presentar una reclamación de servicios sensitivos. Puede leer más sobre servicios sensitivos en la sección de “Atención sensitiva” en este manual.

Usted también puede pedirle a CenCal Health que mande comunicaciones acerca de servicios sensitivos a otro domicilio por correo, otra dirección de correo electrónico, o número de teléfono de su elección. Esto se llama “solicitud de comunicaciones confidenciales.” Si solicita comunicaciones confidenciales, CenCal Health no le dará información sobre sus servicios sensitivos a nadie más sin tener su permiso por escrito. Si no proporciona un domicilio de correo, dirección de correo electrónico, o número de teléfono, CenCal Health enviará las comunicaciones en su nombre a la dirección o al número de teléfono en su archivo.

CenCal Health respetará su solicitud de recibir comunicaciones confidenciales en la forma y formato en que usted las pida. O nos aseguraremos de que sus comunicaciones se puedan convertir fácilmente a la forma o formato que usted pidió. Se las enviaremos al lugar que usted elija. Su solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que usted la cancele o presente una nueva solicitud para comunicaciones confidenciales.

Puede solicitar comunicaciones confidenciales de acuerdo con la sección 56.107 subdivisión (b) del Código Civil presentando su solicitud por escrito o electrónicamente a la siguiente dirección, fax, o correo electrónico:

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](mailto:privacy@cenchealth.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](http://www.cencalhealth.org).

El aviso de CenCal Health de sus pólizas y procedimientos para proteger su información médica (llamado Aviso de Prácticas de Privacidad) se incluye a continuación:

### **Aviso De Prácticas De Privacidad de CenCal Health**

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información de salud. Este aviso también describe cómo usted puede acceder esta información. Por favor revíselo con atención.

#### **POR QUÉ ESTOY RECIBIENDO 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 acerca de sus deberes legales 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 LA PHI**

La PHI es información de salud que contiene su nombre, número de Seguro Social, u otra información que le puede dejar a saber quién es usted a los demás. Su PHI puede ser por hablada, escrita, o electrónica. CenCal Health tiene que proteger su PHI.

#### **CÓMO PROTÉGE CENCAL HEALTH SU PHI**

Los empleados de CenCal Health están capacitados para seguir las pólizas y procedimientos de privacidad y seguridad, que limitan el acceso a su PHI. Solamente se les otorga acceso a aquellos empleados de CenCal Health que necesitan acceso a su PHI para realizar sus tareas laborales. Los empleados de CenCal Health protegen su PHI y no hablarán sobre su información en áreas públicas o con personas que no estén autorizadas.

CenCal Health toma medidas físicas y administrativas para proteger su PHI. Por ejemplo, sus empleados deben guardar bajo llave y guardar la PHI cuando no se está usando. Los empleados de CenCal Health deben recoger rápidamente la PHI de las máquinas de fax, impresoras, y fotocopiadoras para que sólo aquellos que la necesiten para realizar sus tareas laborales reciban o vean la PHI.

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

#### **CÓMO PUEDE CENCAL HEALTH UTILIZAR Y DIVULGAR SU PHI**

CenCal Health puede usar y divulgar su PHI para propósitos de cuidado médico. Alguna de la información que usa y divulga CenCal Health es:

- Su nombre
- Dirección



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](http://www.cencalhealth.org).

- El cuidado médico que recibió
- El costo de su cuidado médico
- Su historial médico

CenCal Health puede usar o divulgar su PHI sin su consentimiento para los siguientes propósitos:

- **Tratamiento:** CenCal Health puede usar y divulgar su PHI con doctores, dentistas, farmacias, hospitales, y otros para que pueda conseguir el cuidado que necesite.
- **Pago:** CenCal Health puede usar y divulgar su PHI para pagar los servicios de cuidado médico que se le ha proporcionado. CenCal Health puede divulgar PHI a otros planes de salud, proveedores, y otras entidades (sujeto a reglamentos de privacidad federales) con fin de pago.
- **Funciones de Cuidado Médico:** CenCal Health puede usar y divulgar su PHI para realizar sus funciones de cuidado médico tal como auditorías, servicio al miembro, revisión médica de reclamaciones, y para mejorar actividades.
- **Intercambio de Información de Salud (HIE, por sus siglas en inglés):** CenCal Health participa en múltiples Intercambios de Información de Salud (HIEs), lo que permite que los proveedores coordinen el cuidado y ofrezcan acceso más rápido a nuestros miembros. Los HIEs ayudan a que los proveedores y los oficiales de salud pública a tomar decisiones más informadas y evitar que se duplique el cuidado médico (tal como pruebas), y a reducir la posibilidad de errores médicos.

Participar en un HIE, le permite a CenCal Health compartir su información de salud con otros proveedores y participantes según lo permite la ley. Si usted desea que no se comparta su información médica en el HIE, es necesario que se lo solicite directamente a CenCal Health.

- (Nota: En algunas circunstancias, no se puede divulgar su información de salud. Por ejemplo, los diagnósticos y tratamiento de salud mental, los diagnósticos o tratamiento por abuso de drogas o alcohol o una enfermedad de transmisión sexual (STD, por sus siglas en inglés); control de natalidad; o resultados de una prueba de VIH todos se consideran 'Registros Protegidos' y se necesita su autorización directa para poderse compartir.)
- **Marco de Intercambio de Datos (DxF, por sus siglas en inglés):** La sección 130290 del Código de Salud y Seguridad de California exige que CenCal Health participe en el Marco de Intercambio de Datos. La meta del Marco de Intercambio de Datos de Salud y Servicios Humanos de California, un acuerdo de compartir datos a nivel estatal es acelerar y extender el intercambio de información médica entre entidades de cuidado de la salud, agencias gubernamentales, y programas de servicios sociales a partir del año 2024.
  - Para aprender más sobre el Marco de intercambio de Datos visite:  
<https://www.cdii.ca.gov/committees-and-advisory-groups/data-exchange-framework/>.



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](http://www.cencalhealth.org).

## OTRAS DIVULGACIONES DE SU PHI QUE SE REQUIEREN Y PERMITEN SIN SU CONSENTIMIENTO

- **Como la ley lo requiere:** CenCal Health puede divulgar su PHI cuando lo requiere la ley.
- **Actividades de salud pública:** CenCal Health puede divulgar su PHI a agencias de salud públicas por razones tal como prevenir y controlar enfermedades, lesiones, o discapacidad.
- **Víctimas de abuso, negligencia, y violencia doméstica:** CenCal Health puede divulgar su PHI a agencias gubernamentales si razonablemente se cree que hay abuso, negligencia, o violencia doméstica.
- **Actividades de supervisión de salud:** CenCal Health puede divulgar su PHI a agencias gubernamentales que supervisan (tal como, departamentos de seguros del estado) para las actividades que autoriza la ley.
- **Procedimientos judiciales y administrativos:** CenCal Health puede divulgar su PHI en respuesta a una orden judicial o administrativa. Además, CenCal Health también puede divulgar su PHI para responder a una citación, solicitud de descubrimiento, u otro proceso legal.
- **Agente del orden público o una institución penitenciaria:** CenCal Health puede divulgar su PHI pertinente en algunas circunstancias limitadas a un agente del orden público o a una institución penitenciaria en respuesta a una orden judicial o proceso similar. Por ejemplo, para identificar o localizar a un sospechoso, o si usted está preso, o para proporcionar información sobre la víctima de un delito.
- **Médicos forenses, peritos (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 en relación con la donación de órganos o tejidos.
- **Investigación:** En algunas circunstancias, CenCal Health puede divulgar su PHI con fines de investigación, 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 son necesarios para prevenir o disminuir una amenaza grave o inminente a la salud o seguridad de una persona o del público.
- **Funciones gubernamentales especializadas:** CenCal Health puede divulgar su PHI según lo requieran las autoridades militares o a agentes federales autorizados para actividades de **seguridad e inteligencia nacional**.
- **Compensación del trabajador:** CenCal Health puede divulgar su PHI hasta el punto de que sea necesario para cumplir con la ley del estado para los programas de compensación del trabajador.

## CUÁNDO SE NECESITA PERMISO POR ESCRITO

CenCal Health tiene la obligación en obtener su autorización por escrito para poder usar o divulgar su PHI para cualquier propósito aparte de aquellos incluidos en este aviso. Usted puede revocar (anular) una autorización en cualquier momento, por escrito.



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](http://www.cencalhealth.org).

## SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD

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

- **Derecho a pedir restricciones sobre el uso y divulgación de su PHI:** Tiene derecho a solicitar que CenCal Health restrinja o limite el uso o divulgación de su PHI para pagos, tratamiento, u operaciones. CenCal Health no tiene la obligación de aceptar su solicitud y puede decir que “no” si afectaría su cuidado médico.
- **Derecho a acceder su PHI:** Tiene derecho de revisar u obtener copias de sus registros de PHI, con algunas excepciones limitadas. Su solicitud tiene que presentarse 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. CenCal Health no guarda una copia completa de sus registros médicos. Por favor comuníquese con su Proveedor de Cuidado de Salud si quiere ver, conseguir una copia o cambiar un error en sus registros médicos.
- **Derecho a solicitar información por medio de una aplicación de tercer partido/ terceros:** Tiene derecho a solicitar cierta información por medio de una aplicación de terceros de su elección/preferencia según lo permitan las “Reglas de Interoperabilidad”.
  - **Regla de Interoperabilidad:** CenCal Health puede proporcionarle cierta información por medio de aplicaciones de terceros según lo permitan las Reglas de Interoperabilidad. Las Reglas de Interoperabilidad obligan a CenCal Health a proporcionar cierta información de salud por medio de una aplicación de terceros de su elección. Para más información sobre cómo seleccionar una aplicación de terceros, por favor vea el documento “Aplicaciones de salud de terceros” en nuestra página web. CenCal Health no es responsable por las aplicaciones de terceros y no es responsable por su información una vez que se transfiere a una aplicación de terceros de acuerdo con su solicitud.
- **Derecho a corregir su PHI:** Tiene el derecho de pedir que se corrija la información en sus registros. Su solicitud tiene que hacerse por escrito y debe incluir la razón que está pidiendo el cambio. CenCal Health puede negar su solicitud si nosotros no creamos o guardamos la información. Si CenCal Health niega su solicitud de cambiar un 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 una contabilidad (lista) de divulgaciones:** Tiene 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 pidiendo la divulgación
  - Una descripción breve de la PHI que se reveló
  - Una declaración breve del propósito de la divulgación



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](http://www.cencalhealth.org).

La 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 información con usted, con su permiso, o para el tratamiento, pagos, y otras operaciones del plan de salud.

- **Derecho a recibir comunicación confidencial:** Tiene derecho de pedir que CenCal Health se comunique con usted de una manera específica (por ejemplo, teléfono residencial o de oficina) o que envíe por correo su correspondencia a una dirección diferente. CenCal Health atenderá todas las solicitudes razonables.
- **Derecho a recibir una copia en papel de este aviso:** Tiene derecho de pedir una copia impresa/imprimada de este aviso en cualquier momento. Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711) o puede encontrar este aviso en la página su web: [www.cencalhealth.org](http://www.cencalhealth.org)

### PRESENTAR UNA QUEJA

Si cree que CenCal Health no ha protegido su PHI y desea presentar una queja o queja formal/ agravio, tiene derecho de presentar una queja. Puede presentar una queja comunicándose 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: 1-916-445-4646

Fax: 1-916-440-7680

Correo electrónico: [DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov](mailto: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: 1-800-368-1019

Fax: 1-202-619-3818

Correo Electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

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



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](http://www.cencalhealth.org).

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 A ESTE AVISO**

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

Este aviso se ha actualizado y es efectivo a partir del 1º de enero de 2024.

### **AVISO EN OTRO IDIOMA O FORMATO**

Si le gustaría ver 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 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711)  
Fax: 1-805-692-1684

### **PREGUNTAS**

Si tiene preguntas sobre este aviso y desea aprender más, por favor 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(a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o al 711)  
Fax: 1-805-681-8279  
Correo electrónico: [privacy@cencalhealth.org](mailto:privacy@cencalhealth.org)

---

## **Aviso sobre las leyes**

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



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](http://www.cencalhealth.org).

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

El programa de Medi-Cal sigue leyes y reglamentos federales y estatales relacionados con la responsabilidad legal de terceros por servicios de atención médica para miembros. CenCal Health tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa de Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Es posible que los miembros de Medi-Cal también puedan 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, usted debe solicitar o conservar cualquier cobertura de salud (OHC) disponible cuando no hay ningún costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen sobre la OHC y cualquier cambio a una OHC existente. Si no reporta su OHC pronto, es posible que tenga que pagarle al DHCS por cualquier beneficio que pagaron por error. Reporte su OHC en línea por internet en <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Si no tiene acceso a internet, puede reportar su OHC a CenCal Health. O llame 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).

El Departamento de Servicios de Cuidado de Salud (DHCS, por sus siglas en inglés) tiene el 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 en el trabajo, es posible que el seguro de automóvil o de compensación del trabajador deba pagar primero, o reembolsarle a Medi-Cal.

Si usted se lesiona (lastima), y otra parte/entidad es responsable por su lesión, usted o su representante legal debe de notificarle al DHCS en el transcurso de los 30 días de haber presentado una acción legal o reclamación. Envíe su notificación en línea:

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

Para aprender más, visite <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o llame al 1-916-445-9891.

## Aviso sobre la recuperación patrimonial (herencia)

El programa de Medi-Cal debe buscar el reembolso del patrimonio (bienes) de ciertos miembros fallecidos, por los beneficios de Medi-Cal recibidos al cumplir 55 años de edad o después. El reembolso incluye pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés) y primas de atención administrada y pagos de capitación por servicios en centros de enfermería, servicios basados en el hogar y la



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](http://www.cencalhealth.org).

comunidad, y servicios relacionados con un hospital y servicios de medicamentos recetados que se recibieron mientras el miembro estaba hospitalizado (interno) en un centro de enfermería o estaba recibiendo servicios basados en el hogar y la comunidad. El reembolso no puede exceder el valor del patrimonio (los bienes) hereditario del miembro.

Para aprender más, vaya a la página web de DHCS sobre la recuperación patrimonial en <http://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0490.

---

### **Aviso de acción**

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

#### ***Contenido de los avisos***

Si CenCal Health basa las negaciones, retrasos, terminaciones o modificaciones en su totalidad o en parte en la necesidad médica, su NOA debe contener la siguiente información:

- Una declaración de la acción que piensa tomar CenCal Health
- Una explicación clara y concisa de las razones por las que CenCal Health tomó la decisión
- Cómo decidió CenCal Health, incluyendo las reglas que uso CenCal Health
- Las razones médicas de la decisión. CenCal Health debe indicar claramente la manera en la cual la condición médica del miembro no cumple con las reglas o guías.

#### ***Traducciones***

CenCal Health tiene la obligación de traducir completamente y proporcionar 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 cual CenCal Health decidió negar, retrasar, cambiar, reducir, suspender o parar una solicitud de servicios de cuidado médico.

Si su idioma preferido no está disponible, CenCal Health debe ofrecer asistencia verbal en su idioma preferido para que pueda entender la información que recibe.



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](http://www.cencalhealth.org).

# 8. Números y palabras importantes que debe conocer

## 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 1-800-977-2273 (a la línea TTY 1-800-977-2273 y oprima el número 7 o al 711)
- **Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health** 1-800-524-5222
- **Línea Directa de Cumplimiento de CenCal Health (Compliance Hotline)** 1-866-775-3944
- **Servicios de Salud Conductual (de Comportamiento) y de Bienestar/Condado de Santa Barbara** 1-888-868-1649
- **Servicios de Salud Conductual (de Comportamiento) y de Bienestar/Condado de San Luis Obispo** 1-800-838-1381
- **Línea Nacional (Lifeline) para la Prevención del Suicidio** 988
- **Servicios de Alcohol y Drogas del Condado**
  - Condado de Santa Barbara 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
- **Administración del Seguro Social (SSA)** 1-800-772-1213
- **Medicare** 1-800-633-4227
- **Programa Dental de Medi-Cal** 1-800-322-6384 (a la línea TTY 1-800-735-2922 o al 711)
- **Servicios para Niños de California (CCS)**
  - Condado de Santa Barbara 1-805-681-5360
  - Condado de San Luis Obispo 1-805-781-5527
- **Departamento de Servicios Sociales (DSS) – Condado de Santa Barbara**
  - Centro de Servicios de Beneficios 1-866-404-4007 o 1-844-289-4682



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](http://www.cencalhealth.org).

- **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 Barbara 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 1-800-322-6994 / 1-805-461-7402
- **Programa de Asesoramiento y Defensa sobre Seguros Médicos (HICAP) 1-800-434-0222**
- **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 conocer

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

**Afiliado (persona inscrita):** Una persona que es miembro de un plan de salud y que recibe servicios por medio del plan.

**Aguda:** Una condición médica corta y repentina que necesita atención médica rápidamente.

**Aparato ortopédico (ortesis):** Un aparato que se usa como apoyo o soporte que se fija (coloca) externamente al cuerpo para reforzar o corregir una lesión grave o una parte del cuerpo enfermo que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

**Aparato prostético (prótesis):** Un dispositivo artificial fijado al cuerpo para reemplazar una parte que le falta al cuerpo.

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



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](http://www.cencalhealth.org).

**Aprobación previa (o autorización previa):** El proceso por el que usted o su proveedor debe solicitar la aprobación de CenCal Health para ciertos servicios para asegurar que CenCal Health los cubrirá. Un pase no es una aprobación. Una aprobación previa es lo mismo que autorización previa.

**Área de servicio:** El área geográfica a la que sirve CenCal Health. Ésta incluye los condados de Santa Barbara y San Luis Obispo.

**Atención a largo plazo:** Atención en un centro de cuidado que dura más tiempo que el mes de admisión más un mes.

**Atención ambulatoria en un hospital:** Atención médica o quirúrgica que se lleva a cabo en un hospital sin ser admitido como paciente interno.

**Atención de emergencia:** Un examen realizado por un doctor o personal bajo la dirección de un doctor, según lo permite la ley, para determinar si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios que se necesitan para estabilizarlo clínicamente conforme a las capacidades del establecimiento.

**Atención de enfermería especializada:** Servicios cubiertos que ofrecen enfermeras, técnicos o terapeutas con licencia 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, visitas de niño sano, o atención como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es prevenir problemas de salud.

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

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

**Atención para pacientes ambulatorios:** Cuando no tiene que pasar la noche en un hospital ni en otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Atención para pacientes internos:** Cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para obtener la atención médica que necesita.

**Atención urgente (o servicios urgentes):** Servicios que se dan para tratar una enfermedad que no es una emergencia, lesión o condición que necesita atención médica. Usted puede obtener atención urgente de un proveedor fuera de la red, si los proveedores de la red no están disponibles o accesibles temporalmente.

**Autorización previa (aprobación previa):** El proceso por el que usted o su proveedor debe solicitar la aprobación de CenCal Health para ciertos servicios para asegurar que CenCal Health los cubrirá. Un pase no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que aprobación previa.

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

**Centro de atención subaguda (adultos o pediátrico):** Un centro de cuidado a largo plazo que ofrece servicios comprensivos para personas médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, tal como terapia de inhalación, cuidado de traqueotomía, alimentación por sonda intravenosa, y administración del cuidado complejo/complicado de heridas.

**Centro de enfermería especializada:** Un lugar que da atención de enfermería las 24 horas del día, que solo los profesionales de la salud capacitados pueden ofrecer.



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](http://www.cencalhealth.org).

**Centros de parto independientes (FBCs):** Centros de salud donde se planea tener el parto fuera de la residencia de la mujer embarazada que tienen licencia o están aprobados de alguna otra manera por el estado para proporcionar servicios de parto prenatal y alumbramiento/dar a luz o atención posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estos establecimientos no son hospitales.

**Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC):** Un centro de salud en una zona que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede recibir cuidado primario y preventivo en un FQHC.

**Centro u hogar de cuidados intermedios:** Cuidado que se da en un centro u hogar de cuidado a largo plazo que proporciona servicios residenciales las 24 horas del día. Los tipos de centros u hogares de cuidados intermedios incluyen los centros de atención intermedia /discapacidad del desarrollo (ICF/DD), centros de atención intermedia /discapacidad del desarrollo- habilitación (ICF/DD-H), y centros de atención intermedia /discapacidad del desarrollo- enfermería (ICF/DD-N).

**Cirugía reconstructiva:** Operación para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar función o crear una apariencia normal, a la medida posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos (de nacimiento), anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumor, o enfermedad.

**Clínica:** Un centro que pueden seleccionar los miembros como proveedor de cuidado primario (PCP). Puede ser un Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC), una clínica comunitaria, Clínica de Salud Rural (RHC), Proveedor de Atención Médica Indígena (IHCP) u otro centro de cuidado primario.

**Clínica de salud rural (RHC):** Un centro de salud en una zona que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede obtener atención primaria y preventiva en una RHC.

**Cobertura (servicios cubiertos):** Servicios de atención médica por los cuales CenCal Health tiene la responsabilidad de pagar. Los servicios cubiertos son sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según indicado en este Comprobante de Cobertura (EOC, por sus siglas en inglés) y en cualquier modificación.

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

**Condición crónica:** Una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar por completo o que empeora con el tiempo o que debe tratarse para no empeorar.

**Condición médica de emergencia:** Una condición médica o mental con síntomas tan graves, tal como el de un parto activo (consulte la definición a continuación/más adelante) o dolor intenso, que alguien prudente con conocimientos promedios sobre salud y medicina podría creer razonablemente que no obtener atención médica inmediata podría:

- Poner su salud o la salud de un bebé no nacido (que esta por nacer) en grave peligro
- Causar una deficiencia a una función corporal
- Causar que una parte del cuerpo o un órgano no funcione correctamente

**Condición médica de emergencia psiquiátrica:** Un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves o extremos como para causarle daño inmediato a usted o a otras personas o usted resulta inmediatamente incapaz de proporcionar o hacer uso de alimentos, alojamiento o vestimenta debido al trastorno mental.

**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 miembros con más de un tipo de cobertura de seguro médico.



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](http://www.cencalhealth.org).

## 8 | Números y palabras importantes que debe conocer

**Copago:** Un pago que usted hace, generalmente en el momento de obtener servicio, además del pago de su seguro médico (aseguranza).

**Cuidado continuo (continuidad de cuidado):** La posibilidad que un miembro del plan siga recibiendo servicios de Medi-Cal con su proveedor existente/actual fuera de la red hasta por 12 meses si el proveedor y CenCal Health están de acuerdo.

**Cuidado primario:** Vea “Atención de rutina.”

**Cuidados paliativos:** Atención para reducir malestares físicos, emocionales, sociales, y espirituales para miembros con enfermedades graves. No es necesario que el miembro tenga una expectativa de vida de 6 meses o menos.

**DHCS:** El Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California. Ésta es la oficina estatal que supervisa el programa de Medi-Cal.

**DMHC:** El Departamento de Atención Médica Administrada de California. Ésta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de atención administrada.

**Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT):** Los servicios de EPSDT son un beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años de edad para ayudar a mantenerlos saludables. Los miembros deben tener los chequeos correctos 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 atender o ayudar con las condiciones médicas que se pueden haber encontrado con los chequeos.

**Directorio de proveedores:** Una lista de proveedores en la red de CenCal Health.

**Enfermedad grave:** Una enfermedad o condición que se debe tratar y que podría resultar en la muerte.

**Enfermedad terminal:** Un problema médico que no se puede revertir (retroceder) y que muy probablemente provoque la muerte en un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

**Enfermera partera certificada (CNM):** Una persona autorizada como enfermera registrada y certificada como enfermera partera por la Junta de Enfermería Registrada de California. Una enfermera partera certificada tiene permitido asistir en casos de partos normales.

**Equipo Médico Duradero (DME):** Equipo médicamente necesario y que ha ordenado su doctor u otro proveedor. CenCal Health decide si alquila (renta) o compra el DME. Los costos de alquiler/renta deben ser menores que el costo de compra.

**Especialista (o doctor especialista):** Un doctor que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata huesos rotos; un alergólogo trata alergias; y un cardiólogo trata 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/manipular información por parte de una persona que sabe que la decepción podría resultar en algún beneficio no autorizado para esa persona o para alguien más.

**Hogar médico:** Un modelo de atención que proporcionará una mejor calidad de atención médica, mejorará la autoadministración por parte los miembros de su propia atención, y reducirá costos evitables con el tiempo.

**Hospicio:** Atención para reducir malestares físicos, emocionales, sociales, y espirituales para un miembro con una enfermedad terminal. El cuidado de hospicio está disponible cuando el miembro tiene una expectativa 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](http://www.cencalhealth.org).

**Hospital:** Un lugar donde doctores y enfermeras ofrecen atención para pacientes internos y ambulatorios.

**Hospital participante:** Un hospital con licencia que tiene un contrato con CenCal Health para ofrecer servicios a miembros en el momento en el que un miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pudieran ofrecer a los miembros están limitados por las pólizas de revisión de utilización y de control de calidad de CenCal Health o por el contrato de CenCal Health con el hospital.

**Hospitalización:** Admisión a un hospital para recibir tratamiento como paciente interno.

**Indígena Estadounidense:** Una persona que cumple con la definición de “indígena” bajo la ley federal del 42 CFR sección 438.14, que define a una persona como “indígena” si la persona cumple con cualquiera de los siguientes requisitos:

- Es un miembro de una tribu indígena federalmente reconocida,
- Vive en un centro urbano y cumple con una o más de las siguientes condiciones:
  - Es un miembro de una tribu, banda, u otro grupo organizado de indígenas, incluyendo aquellas tribus, bandas o grupos eliminados desde 1940 y aquellos reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o que son descendientes en primer o segundo grado de cualquiera de estos miembros, o
  - Es un Esquimal o Aleutas u otro nativo de Alaska, o
  - La Secretaría del Interior lo considera un indígena para cualquier propósito, o
  - Se determina que es un indígena bajo las regulaciones expedidas por la Secretaría del Interior, o
- La Secretaría del Interior lo considera un indígena para cualquier propósito, o
- La Secretaría de Salud y Servicios Humanos lo considera un indígena para propósitos de elegibilidad para servicios de atención médica indígena, incluyendo como un indígena de California, Esquimal, Aleuta, u otro nativo de Alaska

**Lista de medicamentos bajo contrato (CDL):** La lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx de la cual su proveedor puede ordenar los medicamentos cubiertos que usted necesita.

**Medi-Cal de pago por servicio (FFS):** A veces, su plan de Medi-Cal no cubre los servicios, pero usted puede obtenerlos a través de pago-por-servicio de Medi-Cal, tal como muchos servicios de farmacia a través de Medi-Cal Rx.

**Medi-Cal Rx:** Un servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal de pago por servicio (FFS, por sus siglas en inglés) conocido como “Medi-Cal Rx” que brinda beneficios y servicios de farmacia, incluyendo medicamentos recetados y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

**Medicamento necesario (o necesidad médica):** Los servicios medicamente necesarios son servicios importantes que son razonables y protegen la vida. El cuidado se necesita para evitar que los pacientes se enfermen o se incapaciten de gravedad. Esta atención reduce el dolor fuerte por medio de dar tratamiento a enfermedades, afecciones, o lesiones. Para miembros menores de 21 años de edad, los servicios medicamente necesarios de Medi-Cal incluyen atención que se 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](http://www.cencalhealth.org).

para corregir o ayudar con una enfermedad o condición física o mental, incluyendo trastornos por el consumo de sustancias, según se establece en la sección 1396d(r) del título 42 del Código de los Estados Unidos.

**Medicamentos con receta:** Un medicamento que por ley no se puede despachar sin una orden de un proveedor con licencia, a diferencia de los medicamentos de venta libre (OTC, por sus siglas en inglés) para las cuales no se necesita una receta.

**Medicare:** El programa de seguro médico federal para personas de 65 años o mayores, ciertas personas más jóvenes con discapacidades, y personas con enfermedad renal en etapa final (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, a veces conocida como ESRD, por sus siglas en inglés).

**Miembro:** Cualquier miembro de Medi-Cal elegible inscrito en CenCal Health que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

**Otra cobertura de salud (OHC):** Otra cobertura de salud (OHC, por sus siglas en inglés) se refiere a seguros médicos privados y pagadores de servicios aparte de Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, farmacia, 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 en un periodo de tiempo específico establecido por el plan de salud.

**Parto activo:** El periodo en el que una mujer está en las tres etapas de dar a luz y no puede ser trasladada de manera segura 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 recibir atención de otro proveedor. Es necesario tener un pase y aprobación previa (autorización previa) para algunos servicios de salud cubiertos.

**Plan:** Vea “Plan de atención administrada.”

**Plan de atención administrada:** Un plan de Medi-Cal que solo usa ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias, y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. CenCal Health es un plan de atención administrada.

**Proveedor calificado:** Doctor calificado en el área de práctica correcta para tratar su condición de salud.

**Proveedor de atención médica indígena (IHCP):** Un programa de atención médica administrada por Centros de Servicio de Salud Indígena (IHS, por sus siglas en inglés) o por una Tribu Indígena, un Programa de Salud Tribal, una Organización Tribal o una Organización Indígena Urbana (UIO, por sus siglas en inglés) como se definen esos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica Indígena (25 U.S.C., sección 1603).

**Proveedor de cuidado primario (PCP):** El proveedor con licencia del que usted recibe la mayoría de su atención médica. Su PCP le ayuda a obtener la atención que usted necesita.

Su PCP puede ser un:

- Médico de cabecera
- Internista



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](http://www.cencalhealth.org).

- Pediatra
- Médico familiar
- Obstetra / Ginecólogo
- Proveedor de Atención Médica Indígena (IHCP, por sus siglas en inglés)
- Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC por sus siglas en inglés)
- Clínica de Salud Rural (RHC, por sus siglas en inglés)
- Enfermera practicante
- Asociado Médico
- Clínica

**Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red):** Vea “Proveedor participante.”

**Proveedor de servicios de salud mental:** Personas con licencia que proporcionan servicios de salud mental y de salud conductual (de comportamiento) a 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 atención médica con licencia o centro de salud autorizado, incluyendo centros de atención subaguda que tiene un contrato con CenCal Health para ofrecer servicios cubiertos a miembros en el momento en que un miembro recibe atención.

**Proveedores de atención médica:** Doctores y especialistas tal 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 un servicio que cubre CenCal Health.

Por lo general, usted necesita un pase de su PCP para ir con 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 algunos tipos de servicios, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstétrica y ginecológica (OB/GYN) o servicios sensitivos.

**Proveedores de atención médica en el hogar:** Proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

**Queja:** La expresión verbal o escrita de un miembro por la insatisfacción acerca de un servicio cubierto por Medi-Cal, CenCal Health, un plan de salud mental del condado o un proveedor de Medi-Cal. Una queja es lo mismo que una queja formal/agravio.

**Queja formal/agravio:** La expresión verbal o escrita de un miembro por la insatisfacción sobre CenCal Health, un proveedor, la calidad de la atención, o sobre servicios proporcionados. Una queja que se presenta a CenCal Health sobre un proveedor de la red es un ejemplo de una queja formal/agravio.

**Quiropráctico:** Un proveedor que trata la columna vertebral mediante manipulación manual.

**Reclamación:** Una expresión verbal o escrita de insatisfacción por parte de un miembro sobre CenCal Health, un proveedor, la calidad de atención, o los servicios recibidos. Un ejemplo de una reclamación es cuando se presenta/registra una queja con CenCal Health sobre un proveedor en la red.



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](http://www.cencalhealth.org).

**Recuperación de daños:** Cuando se proporcionan o van a proporcionarse beneficios 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 que recibió el miembro por esa lesión.

**Red:** Un grupo de doctores, clínicas, hospitales, y otros proveedores que tienen contrato con CenCal Health para proporcionar atención.

**Seguro médico:** Cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos reembolsándole a la persona asegurada los gastos por enfermedad o lesión o por pagos hechos directamente al proveedor de atención médica.

**Servicios de partera:** Atención prenatal, durante el parto y posparto (después del parto), incluyendo cuidado de planificación familiar para la madre y cuidado inmediato para el recién nacido, proporcionada 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 retrasar el embarazo.

**Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:** Servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental leves a moderadas incluyendo:

- Evaluación y tratamiento de salud mental (psicoterapia) individual y en grupo
- Pruebas psicológicas cuando son clínicamente indicadas para evaluar un problema de salud mental
- Servicios ambulatorios con el fin de monitorear la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios

**Servicios de salud pública:** Servicios de salud destinados a la población entera. Estos incluyen, entre otros, análisis de la situación de salud, supervisión de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección y saneamiento ambiental, preparación y respuesta ante catástrofes, y salud ocupacional.

**Servicios de un médico:** Servicios que brinda una persona con licencia para ejercer medicina u osteopatía bajo leyes estatales, sin incluir los servicios que le ofrecen los doctores mientras está internado en un hospital que se cobran en la factura del hospital.

**Servicios especializados de salud mental:** Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental con un nivel más alto que leve y moderado de deficiencia.

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

**Servicios fuera del área:** Servicios que se reciben mientras un miembro se encuentra en cualquier lugar fuera del área de servicio.

**Servicio no cubierto:** Un servicio que CenCal Health no cubre.

**Servicios para Adultos Basados en la Comunidad (CBAS):** Servicios basados en un centro de atención, para pacientes ambulatorios incluyendo cuidado de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación/entrenamiento y apoyo para familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que califican.



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](http://www.cencalhealth.org).

**Servicios para Niños de California (CCS):** Un programa de Medi-Cal que proporciona servicios para niños hasta los 21 años de edad con ciertas condiciones médicas, enfermedades o problemas crónicos de salud.

**Servicios pos-estabilización:** Servicios cubiertos relacionados a una condición médica de emergencia que se dan después de que se estabiliza al miembro para mantener estable al miembro. Los servicios de atención de pos-estabilización están cubiertos y pagados. Es posible que necesiten aprobación previa (autorización previa) los hospitales fuera de la red.

**Servicios sensitivos:** Servicios relacionados con salud mental o conductual (de comportamiento), salud sexual y reproductiva, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (STIs), VIH/SIDA, abuso sexual y abortos, trastornos por consumo de sustancias, atención de afirmación de género, y violencia de pareja íntima.

**Servicios y aparatos de habilitación:** Servicios de atención médica que le ayudan a conservar, aprender o mejorar las habilidades y funcionamiento para la vida diaria.

**Servicios y aparatos de terapia de rehabilitación y habilitación:** Servicios y aparatos (dispositivos) para ayudar a personas con lesiones, discapacidades, o afecciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades mentales y físicas.

**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 automáticamente queda inscrito en un plan de salud COHS si cumple con las reglas de inscripción. Los miembros inscritos eligen su proveedor de cuidado primario de entre todos los proveedores del COHS.

**Transporte médico:** Transporte que se proporciona cuando usted 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. 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 vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

**Transporte no médico:** Transporte cuando viaja a o de una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y para recoger recetas y suministros médicos.

**Tratamiento de investigación:** Un medicamento, producto biológico o dispositivo para tratamiento 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 sigue bajo investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

**Tratamiento experimental:** Medicamentos, equipo médico, procedimientos, o servicios que están en una fase de prueba con estudios de laboratorio o animales antes de hacer pruebas en humanos. Los servicios experimentales no están en fase de investigación clínica.

**Triage (o evaluación):** Evaluación de su salud realizada por un doctor o enfermera que están capacitados para evaluar con el propósito de determinar la urgencia de su necesidad de recibir 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](http://www.cencalhealth.org).