



Manual para Miembros

El Manual para Miembros, también llamado Evidencia de Cobertura Combinada (*Evidence of Coverage, EOC*), habla de su cobertura de Medi-Cal con Inland Empire Health Plan (IEHP).

- Le ayuda a comprender sus beneficios y servicios y cómo usarlos.
- Explica sus derechos y responsabilidades como Miembro de IEHP.
- También es un resumen de las reglas y políticas de IEHP y se basa en el contrato entre IEHP y el Departamento de Servicios de Atención Médica (*Department of Health Care Services, DHCS*) de California.

Use esta guía a continuación para buscar información importante sobre los beneficios y servicios en su Manual para Miembros de IEHP. Encontrará el Manual para Miembros completo en www.iehp.org. También puede llamar a Servicios para Miembros de IEHP para que le envíen un Manual para Miembros. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347), lunes – viernes, 8am – 5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347 o al 711.

Puede obtener el Manual para Miembros y otros documentos del plan sin cargo y en otros idiomas. Puede obtener esta información en formatos alternativos, como Braille, impreso en letra grande de 18 puntos y audio.

Los posibles Miembros pueden ver o recibir el Manual para Miembros de nuestro sitio web de IEHP o llamar a Servicios para Miembros de IEHP.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
1 y 101	Servicios de interpretación	IEHP ofrece servicios de idioma gratuitos, incluidos intérpretes e información, disponibles en otros idiomas. Para obtener más información, comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP.
25	Costos, costos para Miembros y Miembros con costos compartidos	IEHP presta servicios a los Miembros que califican para Medi-Cal. Los Miembros de IEHP no tienen que pagar los servicios cubiertos dentro de la red de Proveedores de IEHP. Es posible que algunos Miembros deban pagar un costo compartido por mes (llamado prima mensual). La cantidad de su costo compartido depende de sus ingresos y recursos. Comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP o revise el Manual para Miembros de IEHP en www.iehp.org .



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
26	Cómo pedirle a IEHP que pague una factura	Si le envían una factura por servicios cubiertos, o si usted pagó un servicio que cree que IEHP debería cubrir, puede presentar una queja. Llame a Servicios para Miembros de IEHP para obtener ayuda e información adicional sobre cómo presentar una queja.
27	Cómo obtener servicios de atención médica	<p>Los Miembros nuevos deben elegir un Proveedor de Cuidado Primario (<i>Primary Care Provider, PCP</i>) en la red de IEHP. La red de IEHP es un grupo de Doctores, hospitales y otros Proveedores que trabajan con IEHP. Debe elegir un PCP en los 30 días posteriores a partir del momento en que se convierte en Miembro de IEHP. Si usted no elige un PCP, IEHP elegirá uno para usted.</p> <p>Puede elegir el mismo PCP o diferentes PCP para todos los miembros de la familia en IEHP.</p> <p>Si tiene un doctor que quiere mantener, o quiere encontrar un nuevo PCP, puede buscar en el Directorio de Proveedores que está disponible en www.iehp.org o llamar a Servicios para Miembros de IEHP. El Directorio de Proveedores tiene una lista de todos los PCP en la red de IEHP, así como la información de sus antecedentes.</p>
29	Proveedor de Cuidado Primario (PCP)	La mayoría de su atención médica la recibirá de su Proveedor de Cuidado Primario (<i>Primary Care Physician, PCP</i>). Su PCP le dará toda su atención médica preventiva y de rutina.
33 - 34	Fuera de la Red o Fuera del área de servicio	<p>Los proveedores fuera de la red son los que no tienen un contrato para trabajar con IEHP como Proveedores. Excepto por la atención médica de emergencia, es posible que tenga que pagar por la atención de proveedores fuera de la red si los servicios no han sido aprobados por IEHP. Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame a Servicios para Miembros de IEHP para obtener más información.</p> <p>Si está fuera del área de servicio de IEHP y necesita atención para una situación que no es una emergencia ni es urgente, llame a su PCP lo más pronto posible o llame a Servicios para Miembros de IEHP. Para recibir atención médica de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias del hospital más cercano. IEHP cubre atención médica de emergencia fuera de la red. Si usted hace un viaje internacional a países que no sean Canadá o México y necesita atención médica de emergencia, IEHP no cubrirá su atención en la mayoría de los casos. Si tiene preguntas sobre la atención fuera del área de servicio o fuera de la red, llame a Servicios para Miembros de IEHP o llame a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas.</p>



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen								
34	Cómo funciona la atención médica coordinada	IEHP es un plan de salud de atención médica coordinada en el que los PCP, los hospitales y los especialistas trabajan juntos para proporcionarle atención a usted. En algunos casos, IEHP contrata directamente con los Proveedores. En otros casos, IEHP no contrata directamente con los PCP, sino que su PCP podría ser parte de una Asociación de Médicos Independientes (<i>Independent Physician Association, IPA</i>). Una IPA es un grupo de PCP, especialistas y otros proveedores de servicios médicos. Su PCP, junto con IEHP o la IPA, controlan la atención para todas sus necesidades médicas.								
35	Doctores y Hospitales	Si usted necesita un especialista y es médicamente necesario, su PCP lo referirá a un especialista en la red de IEHP. Su PCP enviará una referencia a IEHP o a la IPA para revisión. Usted debe obtener una aprobación de IEHP o de su IPA antes de poder consultar a un especialista. Si necesita atención hospitalaria y no es una emergencia, su PCP decidirá a qué hospital usted debe ir y solicitará una aprobación previa. Usted tendrá que ir a un hospital de la red que se encuentre en el Directorio de Proveedores.								
36	Directorio de Proveedores	El Directorio de Proveedores tiene otra información para ayudarle a elegir un PCP, como el nombre, la dirección, el número de teléfono y la especialidad. Puede encontrar el Directorio de Proveedores en línea en www.iehp.org . Si necesita una copia impresa del Directorio de Proveedores, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) o al 1-800-718-4347 para los usuarios de TTY. Puede elegir un PCP o cambiarlo si visita el sitio web o se comunica con Servicios para Miembros.								
37	Citas para Atención Urgente y Primaria	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="667 966 1402 1024">Tipo de Cita</th> <th data-bbox="1407 966 1955 1024">Debe Obtener la Cita en un Plazo de</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="667 1027 1402 1127">Citas de atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)</td> <td data-bbox="1407 1027 1955 1127">48 horas posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1130 1402 1229">Citas de atención urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)</td> <td data-bbox="1407 1130 1955 1229">96 horas posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 1232 1402 1325">Citas de atención primaria no urgentes (rutina)</td> <td data-bbox="1407 1232 1955 1325">10 días hábiles posteriores a la solicitud</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Cita	Debe Obtener la Cita en un Plazo de	Citas de atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas posteriores a la solicitud	Citas de atención urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas posteriores a la solicitud	Citas de atención primaria no urgentes (rutina)	10 días hábiles posteriores a la solicitud
Tipo de Cita	Debe Obtener la Cita en un Plazo de									
Citas de atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas posteriores a la solicitud									
Citas de atención urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas posteriores a la solicitud									
Citas de atención primaria no urgentes (rutina)	10 días hábiles posteriores a la solicitud									



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen	
	Citas para Atención Urgente y Primaria (continuación)	Tipo de Cita	Debe Obtener la Cita en un Plazo de
		Especialista no urgente (rutina)	15 días hábiles posteriores a la solicitud
		Citas de atención con un proveedor de salud mental no urgente (rutina) (que no es doctor)	10 días hábiles posteriores a la solicitud
		Cita no urgente (rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otra condición de salud	15 días hábiles posteriores a la solicitud
		Tiempo de espera en el teléfono durante las horas de trabajo normales. Las llamadas recibidas después de las horas de oficina (lunes-viernes, 8am-5pm) se regresarán dentro de un (1) día hábil. Las llamadas recibidas después de la medianoche se responden el mismo día hábil.	10 minutos
		Clasificación según las Prioridades de Atención: servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana	Servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana, no más de 30 minutos
		Atención médica de cuidado prenatal inicial	10 días hábiles
		Consulta médica de prevención para niños	2 semanas
38	Citas para Atención de Salud del Comportamiento	Tipo de Cita	Debe Obtener la Cita en un Plazo de
		Emergencia que pone en riesgo la vida	Destino inmediato del Miembro a un centro de atención apropiado
		Emergencia que no pone en riesgo la vida	Seis (6) horas, o ir a la ER



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen											
	Citas para Atención de Salud del Comportamiento (continuación)	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="665 250 1346 302">Tipo de Cita</th> <th data-bbox="1352 250 1944 302">Debe Obtener la Cita en un Plazo de</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="665 306 1346 412">Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que no requiere una previa autorización</td> <td data-bbox="1352 306 1944 412">Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="665 417 1346 522">Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que requiere una previa autorización</td> <td data-bbox="1352 417 1944 522">Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="665 527 1346 633">Cita de rutina inicial (no urgente) con un Proveedor de Atención de Salud del Comportamiento</td> <td data-bbox="1352 527 1944 633">Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="665 638 1346 719">Rutina de seguimiento</td> <td data-bbox="1352 638 1944 719">Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Cita	Debe Obtener la Cita en un Plazo de	Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que no requiere una previa autorización	Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud	Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que requiere una previa autorización	Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud	Cita de rutina inicial (no urgente) con un Proveedor de Atención de Salud del Comportamiento	Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud	Rutina de seguimiento	Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud	
Tipo de Cita	Debe Obtener la Cita en un Plazo de												
Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que no requiere una previa autorización	Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud												
Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que requiere una previa autorización	Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud												
Cita de rutina inicial (no urgente) con un Proveedor de Atención de Salud del Comportamiento	Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud												
Rutina de seguimiento	Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la solicitud												
40 - 41	Pagos	Usted no tiene que pagar los servicios cubiertos aprobados recibidos de un Proveedor aprobado. Si recibe una factura, llame a Servicios para Miembros de IEHP. Usted no es responsable de pagarle a un proveedor ninguna cantidad que IEHP le deba por un servicio cubierto. Es posible que se apliquen exclusiones a la atención médica de emergencia o la atención urgente; quizás tenga que pagar la atención de proveedores que no están en la red.											
41 - 42	Referencias	Cuando su PCP piense que usted necesita tratamiento o suministros especializados, su PCP tendrá que obtener una referencia de IEHP o del grupo médico (IPA). Una referencia significa que usted debe recibir la aprobación de IEHP o del grupo médico. Los cambios en su PCP pueden afectar las referencias que ya se aprobaron. Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial durante un largo período, es posible que necesite una referencia continua. Esto le permite visitar al mismo especialista más de una vez sin que obtenga una referencia cada vez. Si tiene problemas para conseguir una referencia o si quiere una copia de la política de referencias de IEHP, llame a Servicios para Miembros de IEHP.											
43	Aprobación previa (autorización previa)	Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista tendrán que pedir una autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Esto significa que IEHP debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria, o necesaria según la pertinencia de la atención y los servicios, así como la existencia de la cobertura.											



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
45	Procesos de Control de la Utilidad de Servicios (<i>Utilization Management, UM</i>)	<p>IEHP tiene procesos específicos para el Control de la Utilidad de Servicios (UM). IEHP tiene pautas o criterios que se usan en casos específicos para aprobar o denegar servicios médicos solicitados. En todos los casos, su director médico debe tener en cuenta las necesidades del Miembro al tomar la decisión de aprobar o denegar servicios médicos solicitados.</p> <p>El personal de UM está disponible entre las 8am y 5pm durante los días hábiles para hablar sobre asuntos relacionados con UM. El personal de UM siempre se identificará con nombre, cargo y nombre de la organización al llamar o devolver sus llamadas. También puede llamar al DHCS al 1-888-452-8609.</p>
47	Atención Urgente, o atención después del horario regular de servicios	<p>La atención urgente no es una emergencia o una condición que pone en riesgo la vida. Es para los servicios que necesita para prevenir algún daño grave a su salud debido a una enfermedad repentina, una lesión o la complicación de una condición que ya tenía. Para recibir servicios de atención urgente, comuníquese con su PCP, nuestra Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas, www.iehp.org, o llame a Servicios para Miembros de IEHP para que le ayuden a encontrar el lugar más cercano y para recibir atención fuera del área. Si necesita atención después del horario regular de servicios o en días festivos, la Línea de Consejos de Enfermería de IEHP está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, en el 1-888-244-4347. Los usuarios de TTY deben llamar al 711.</p>
48	Atención médica de emergencia	<p>La atención médica de emergencia es para condiciones médicas y de salud del comportamiento que ponen en riesgo la vida. Si no recibe atención inmediata, su salud podría estar en peligro. Para recibir atención médica de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias (emergency room, ER) del hospital más cercano. La atención médica de emergencia no necesita aprobación previa.</p> <p>Para recibir atención médica de emergencia que no pone en riesgo la vida en un lapso de seis horas, vaya a la sala de emergencias (ER) del hospital más cercano.</p>
50	Programa de Coordinación de Atención Médica Compleja (<i>Complex Care Management, CCM</i>)	<p>Si usted tiene una enfermedad crónica o grave física o mental, como una enfermedad cardíaca o pulmonar, IEHP trabajará con usted y su PCP para asegurarse de que reciba la atención que necesita. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP. Es posible que nos comuniquemos con usted si califica para el programa CCM; usted también puede llamar a Servicios para Miembros de IEHP para obtener más información sobre cómo optar por el programa.</p>



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
53	Lo que cubre su plan de salud	Sus servicios cubiertos son gratuitos si son médicamente necesarios y proporcionados por un proveedor dentro de la red. IEHP podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero tal atención debe solicitarse. La atención es médicamente necesaria si es razonable y requerida para proteger la vida, si impide que usted se enferme gravemente o sufra una discapacidad o si reduce el dolor severo de una enfermedad, condición o lesión diagnosticada.
56	Beneficios de Medi-Cal cubiertos por IEHP	IEHP ofrece estos tipos de servicios: servicios de consulta externa (ambulatorios), servicios de telemedicina, servicios de salud mental (pacientes ambulatorios), servicios de emergencia, atención médica paliativa y para enfermos terminales, hospitalización, atención médica durante el embarazo y de recién nacidos, servicios y dispositivos de rehabilitación y rehabilitación (terapia), servicios de laboratorio y radiología, servicios de prevención, bienestar y de control de enfermedades crónicas, Programa de Prevención de la Diabetes (<i>Diabetes Prevention Program, DPP</i>), servicios para trastornos por abuso de sustancias, servicios pediátricos, servicios del cuidado de la vista, transporte médico que no es de emergencia (<i>non-emergency medical transportation, NEMT</i>), transporte no médico (<i>non-medical transportation, NMT</i>), servicios y apoyo a largo plazo (<i>long-term services and supports, LTSS</i>) y servicios para pacientes transgénero.
64	Tratamiento de Salud del Comportamiento (<i>Behavioral Health Treatment, BHT</i>)	El BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis del comportamiento aplicado y programas de intervención del comportamiento basados en evidencia, que desarrollan o restauran, en la mayor medida posible, las funciones de una persona. Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un doctor o psicólogo con licencia, aprobados por el plan y ofrecidos de una manera que siga el plan de tratamiento aprobado.
71	Servicios para evaluaciones de los trastornos por consumo de sustancias	IEHP cubre pruebas de consumo excesivo de alcohol, pruebas de drogas ilegales e intervenciones de terapia de salud del comportamiento por consumo excesivo de alcohol.
76	Coordinación de Atención Médica Mejorada (ECM)	IEHP cubre los servicios de Coordinación de Atención Médica Mejorada (<i>Enhanced Care Management, ECM</i>) para los Miembros con ciertas condiciones de salud crónicas. Estos servicios ayudan a coordinar servicios de salud física, servicios de salud del comportamiento y Servicios y Apoyo a Largo Plazo (<i>Long-Term Services and Supports, LTSS</i>) basados en la comunidad para los



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		<p>Miembros con condiciones crónicas, así como referencias a los recursos para la comunidad disponibles.</p> <p>Es posible que nos comuniquemos con usted si califica para el programa. Si califica, podrá elegir participar o no participar en este programa. Usted también puede llamar a IEHP, o hablar con su doctor o personal clínico, para averiguar si puede recibir los servicios del programa HHP.</p>
78	Otros servicios que puede recibir a través del Pago por Servicio (<i>Fee-For-Service, FFS</i>) de Medi-Cal o de otros programas de Medi-Cal	A veces, IEHP no cubre los servicios, pero aun así usted puede obtenerlos a través de Medi-Cal Regular (llamado FFS Medi-Cal). Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP.
78 – 79	Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx	<p>La mayoría de los medicamentos recetados están cubiertos por Medi-Cal Rx, algunos medicamentos podrían estar cubiertos por IEHP. Su proveedor puede recetarle medicamentos que están en la Lista de Medicamentos del Contrato de Medi-Cal Rx.</p> <p>Para averiguar si un medicamento está en la Lista de Medicamentos del Contrato o para obtener una copia de la Lista de Medicamentos del Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y presione 5 o 711), visite el sitio web de Medi-Cal Rx en www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/, o llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347), lunes – viernes, de 8am – 5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347 o al 711</p>
79	Farmacias	Si usted surte o vuelve a surtir una receta médica, debe obtener sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede buscar una lista de farmacias que trabajen con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en www.Medi-CalRx.hcs.ca.gov/home/ . También puede buscar una farmacia que le quede cerca llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y presione 5 o 711). O bien, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347), lunes – viernes, de 8am – 5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347 o al 711.



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
83	Servicios que no puede obtener a través de IEHP o de Medi-Cal	<p>Algunos servicios que ni IEHP ni Medi-Cal cubrirán incluyen: servicios experimentales, conservación de la fertilidad, Fecundación <i>In Vitro</i> (<i>In Vitro Fertilization, IVF</i>), modificaciones permanentes en el hogar, modificaciones en el vehículo, procedimientos y tratamientos estéticos, artículos de higiene, cuidado de los pies, prestación de aparatos auditivos o cualquier otro elemento detallado por el Manual del Proveedor de Medi-Cal.</p> <p>Esta no es una lista completa. Los servicios que no están incluidos como beneficio cubierto y no están cubiertos por Medi-Cal tampoco están cubiertos por IEHP. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP.</p>
85	Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	<p>Nuestros directores médicos identifican nuevos procedimientos médicos o del comportamiento, tratamientos, medicamentos y dispositivos de manera regular. Presentan los datos de investigación al Subcomité del Control de la Utilidad de Servicios (<i>Utilization Management, UM</i>) de IEHP y al Subcomité de Terapéutica y Farmacia (<i>Pharmacy and Therapeutics, P&T</i>) de IEHP, donde los Doctores revisan la tecnología y sugieren si puede agregarse o no como nuevo beneficio. Si el Comité de Control de Calidad de IEHP aprueba la nueva tecnología, IEHP la agregará como beneficio cubierto para nuestros Miembros. Para obtener más información sobre esta revisión de la nueva tecnología, llame a Servicios para Miembros de IEHP.</p>
86	Atención preventiva de niños y jóvenes	<p>Los Miembros menores de 21 años de edad pueden recibir servicios de salud especiales tan pronto como se inscriban. De este modo, se garantiza que reciban la atención médica y los servicios preventivos adecuados en el momento de la inscripción.</p>



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
86	Servicios Pediátricos (para menores de 21 años)	<p>Los Miembros menores de 21 años están cubiertos para la atención médica que necesiten. IEHP cubre los servicios médicamente necesarios para tratar o mejorar defectos y diagnósticos físicos y mentales. Algunos de los servicios cubiertos son las citas médicas preventivas para niños y los exámenes para adolescentes (visitas importantes que necesitan los niños y jóvenes), inmunizaciones (vacunas), servicios de salud mental, educación sanitaria y preventiva, análisis de laboratorio, incluidas las pruebas de envenenamiento con plomo en la sangre y servicios del cuidado de la vista.</p> <p>Estos servicios se llaman servicios de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (<i>Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT</i>). Consulte su Manual para Miembros para ver más servicios pediátricos cubiertos.</p>
90	Informar y resolver problemas	<p>Usted puede usar el proceso de queja formal y apelación de IEHP para informarnos sobre su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos y recursos legales. No discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por quejarse con nosotros. Informarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar la atención para con todos los Miembros.</p>
93 - 94	Quejas	<p>Una queja (o queja formal) es cuando usted tiene un problema o no está conforme con los servicios que está recibiendo de parte de IEHP o de un proveedor. No hay un límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar una queja con nosotros en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea. Si necesita ayuda para presentar una queja, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame a Servicios para Miembros de IEHP para recibir ayuda.</p>



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
94 – 95	Apelaciones	<p>Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que IEHP revise y cambie una decisión que tomamos sobre la cobertura de un servicio solicitado. Si le enviamos una carta de Aviso de Acción (<i>Notice of Action, NOA</i>) para decirle que denegaremos, demoraremos, cambiaremos o finalizaremos un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, usted o su representante autorizado puede presentar una apelación. Su PCP también puede presentar una apelación por usted si tiene su permiso por escrito. Usted debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario de la fecha en que recibió la carta del NOA. Si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar recibiendo tratamiento, debe solicitar una apelación dentro de un plazo de 10 días calendario a partir de la fecha en que se le entregó el NOA, o bien, antes de la fecha en que IEHP dice que los servicios se interrumpirán. Puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o en línea. Llame a Servicios para Miembros de IEHP para recibir ayuda.</p>
100 - 101	Derechos y Responsabilidades: Sus derechos	<p>Los Miembros de IEHP tienen estos derechos: A ser tratados con respeto, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y a la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica; a recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los Servicios Cubiertos, los profesionales, los proveedores y los derechos y las responsabilidades de los Miembros; a participar en la toma de decisiones relacionadas con su propia atención médica, incluido el derecho a rehusarse al tratamiento; a expresar quejas formales, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida; y a hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización.</p> <p>Los Miembros también tienen derecho a recibir información y a tener una plática sobre las opciones y las alternativas de tratamiento disponibles independientemente del costo o de la cobertura del beneficio, presentado de una manera adecuada a su condición y capacidad de comprensión.</p>
102	Sus Responsabilidades	<p>Los Miembros de IEHP tienen la responsabilidad de seguir el consejo y los procedimientos de atención proporcionados por su Doctor, IEHP y el programa. Si tiene preguntas sobre estos procedimientos, llame a Servicios para Miembros de IEHP.</p> <p>Los Miembros de IEHP tienen la responsabilidad de dar información precisa a IEHP, a su Doctor y a cualquier otro Proveedor. Esto les ayuda a recibir una mejor atención. Además, los Miembros de IEHP tienen la responsabilidad de entender sus necesidades de salud y de ser parte de sus decisiones de atención médica. Hágale preguntas a su Doctor si no entiende y participe en el desarrollo de metas de tratamiento.</p>



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
103	Aviso de no discriminación	<p>Los servicios de idioma gratuitos se ofrecen a personas cuyo primer idioma no es el inglés. Si necesita estos servicios, comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) o al 1-800-718-4347 para los usuarios de TTY, lunes-viernes, 8am-5pm, para obtener ayuda.</p> <p>La discriminación es ilegal. IEHP cumple con las leyes de derechos civiles estatales y federales. IEHP no discrimina ilegalmente ni excluye a las personas o las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.</p>
105	Aviso de prácticas de privacidad	<p>IEHP mantendrá la confidencialidad de su información médica. Esto incluye registros médicos, datos de computadora, informes o registros sobre usted y su atención médica. Usted tiene derecho a mantener su información y registros médicos de manera confidencial, a menos que usted lo exprese de manera diferente. Usted también tiene derecho a revisar, solicitar correcciones a y recibir una copia de sus registros médicos, además de recibir una copia de parte de su Doctor o proveedor de atención médica. Cada vez que sus registros médicos tengan que divulgarse por cualquier motivo, nos comunicaremos con usted para solicitar su permiso.</p> <p>IEHP mantendrá su información confidencial de manera privada en IEHP ya que solamente ciertos empleados tienen permitido el acceso a su información confidencial. Usted tiene derecho a acceder a su información médica confidencial. IEHP le proporcionará acceso y un detalle de las divulgaciones si usted lo solicita. Usted también tiene derecho a enmendar su información médica confidencial y solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de su información médica confidencial.</p> <p>Consulte su Aviso de Prácticas de Privacidad para obtener más información sobre las Prácticas de Privacidad de IEHP.</p>



Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.