

# Su Guía para la atención que necesita



IEHP Covered se compromete a brindarle la atención que necesite, cuando la necesite, así como la información que necesite.

Todo lo que necesita saber sobre sus beneficios y cobertura, incluidos sus derechos y responsabilidades, se puede encontrar en nuestra Evidencia de Cobertura de IEHP Covered de 2026, en el Directorio de proveedores y en otros materiales del plan en línea en [iehp.org/CCAmemberkit](http://iehp.org/CCAmemberkit).

Para ayudarle aun más, a continuación le proporcionamos una guía de referencia rápida que le ayudará a encontrar las respuestas que necesite, cuando las necesite.

Si tiene preguntas a lo largo del proceso, llame a Servicios para Miembros de IEHP Covered al **1-855-433-IEHP (4347)**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8 a.m.-6 p.m. También puede solicitar copias impresas de nuestra Evidencia de Cobertura de IEHP Covered de 2026, el Directorio de proveedores y otros materiales del plan.



## Su Manual para Miembros incluye:

- **Beneficios y costos del plan:**
  - Qué está cubierto y qué no
  - Cómo se manejan los medicamentos
  - Lo que usted podría tener que pagar (como copagos)
  - Reglas para obtener atención fuera de nuestra red de servicios
- **Cómo obtener la atención que necesita:**
  - Cómo encontrar médicos y farmacias de la red de servicios de IEHP Covered
  - Cómo obtener atención primaria, especializada, de salud mental y servicios hospitalarios
  - Qué hacer si necesita atención fuera de horario o en caso de emergencia
  - Qué hacer si se encuentra fuera de los condados de Riverside y San Bernardino
- **Si no le satisface su atención:**
  - Cómo presentar una queja
  - Cómo apelar si no está de acuerdo con una decisión sobre su cobertura o beneficios
  - Información sobre las revisiones externas
  - Cómo decidimos si nuestro plan de salud debe cubrir una nueva tecnología
- **Nuestra lista de medicamentos cubiertos y sus recetas médicas:**
  - Fármacos cubiertos
  - Detalles del copago, incluidos los niveles
  - Cuándo se requiere autorización previa

# Su guía para la atención que necesita (continuación)

- Límites en los reabastecimientos, las dosis o las recetas médicas
- Uso de sustitutos genéricos, intercambio terapéutico o protocolos de terapia escalonada
- Cómo se comunican las actualizaciones de la lista de medicamentos cubiertos, con qué frecuencia y si aplican las actualizaciones programadas

- **Otra información importante:**

- Cómo obtener ayuda en su idioma
- Cómo presentar una queja por servicios cubiertos

¿Necesita ayuda para encontrar un médico o una farmacia cerca de usted?

¡Llámenos o visite nuestro sitio web!

## Sus derechos

Como miembro de IEHP Covered, tiene derecho a:

- **Trato respetuoso:** Tiene derecho a recibir un trato amable y respetuoso de parte de los médicos y el personal de IEHP. Nadie puede obligarle a tomar decisiones sobre su atención, tomar represalias contra usted ni usar ninguna forma de restricción física para controlarle, ya sea de forma mecánica o con medicamentos.
- **Privacidad:** Su información médica es privada. Tiene derecho a una relación privada con su médico, y sus expedientes médicos deben mantenerse confidenciales. También puede obtener una copia de sus expedientes médicos y solicitar correcciones. Si tiene menos de 18 años, es posible que algunos servicios no necesiten el permiso de sus padres.
- **Elegir sobre su atención:** Tiene derecho a recibir información sobre IEHP Covered, sus servicios y proveedores. Tiene derecho a elegir su propio Proveedor de Cuidado Primario de la lista que aparece en el sitio web de IEHP Covered o en el directorio de proveedores. También debe poder programar citas dentro de los estándares regulatorios de acceso oportuno.
- **Hablar con su médico:** Tiene derecho a conversar sobre cualquier tipo de atención que le recomiende su médico. Puede obtener una segunda opinión y conocer las opciones de tratamiento, sin importar el costo. Puede decir "no" a cualquier tratamiento y tomar decisiones anticipadas sobre su atención en caso de una enfermedad o lesión grave.
- **Servicio oportuno:** Cuando llame a IEHP Covered en horario de oficina, no debe esperar más de 10 minutos para hablar con alguien.
- **Acceso al personal del Programa de Gestión de la Utilización (Utilization Management, UM):** Nuestro personal de UM está disponible por teléfono durante las horas de trabajo normales (al menos ocho horas al día) para problemas de UM. Nuestro personal también recibirá cualquier comunicación sobre UM después de las horas de trabajo. Nuestro personal está disponible por nombre, puesto y nombre de la organización al tomar y devolver llamadas. El servicio de TTY y la asistencia lingüística también están disponibles.
- **Dar su opinión:** Tiene derecho a quejarse de IEHP Covered, de sus médicos o de la atención que recibe sin preocuparse de perder sus beneficios. Si no está de acuerdo con una decisión, puede solicitar una revisión. Puede cancelar IEHP Covered en cualquier momento.
- **Presentar una queja:** Puede presentar una queja en su idioma de preferencia con la ayuda de un intérprete o usando un formulario traducido en el sitio web de IEHP Covered.
- **Obtener atención en cualquier lugar:** Puede obtener atención de emergencia o de urgencia aunque se encuentre fuera de la red de proveedores de IEHP Covered, incluso cuando se encuentre fuera de EE. UU. Si se trata de una emergencia, tiene derecho a recibir atención en el lugar donde se encuentre y a que se le reembolse el costo.

# Su guía para la atención que necesita (continuación)

- **Servicio en su idioma:** Puede solicitar gratis un intérprete y se lo proporcionaremos sin costo alguno. También puede solicitar materiales en un idioma o formato (como letra grande o audio) que usted entienda.
- **Conocer sus derechos:** Tiene derecho a obtener información sobre sus derechos y responsabilidades. También tiene derecho a expresar su opinión y dar sugerencias sobre sus derechos y responsabilidades.

## Responsabilidades y obligaciones

Como miembro de IEHP Covered, usted tiene la responsabilidad de:

- **Ser respetuoso:** Trate a su médico y al personal de IEHP Covered con respeto. Sea puntual en sus consultas o llame al menos con 24 horas de antelación si necesita cancelarlas o reprogramarlas.
- **Proporcionar información precisa:** Proporcione información actualizada y correcta para ayudar a IEHP Covered y a sus médicos a brindarle atención. Hágase revisiones periódicas e informe a su médico sobre cualquier problema de salud lo antes posible. Informe a IEHP Covered si le facturan por error.
- **Seguir los consejos de su médico y participar en su atención:** Converse con su médico sobre sus necesidades de salud, establezcan objetivos juntos, comprenda sus problemas de salud y siga el plan de tratamiento acordado. Puede elegir un médico de cuidado primario de nuestra red de servicios o puede aceptar el que se le asigne.
- **Usar la sala de emergencias solo para emergencias:** Acuda a la sala de emergencias únicamente en emergencias verdaderas o cuando se lo indique su médico o la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas de IEHP Covered. Si no está seguro, llame a su médico o a la Línea de Consejos de Enfermería al **1-888-244-4347** (TTY **711**).
- **Reportar irregularidades:** Si ve o sabe de algún fraude o irregularidad en la atención médica, repórtelo a IEHP Covered. Puede hacerlo sin dar su nombre llamando a la Línea de Ayuda de Cumplimiento de IEHP Covered al **1-866-355-9038**.



Comuníquese con IEHP Covered al **1-855-433-IEHP (4347)**, TTY: **711**, de lunes-viernes de 8am-6pm, o visite **IEHP.org** para:

- Realizar el pago de una prima mensual o hacer preguntas sobre facturación y pagos
- Obtener una nueva tarjeta de identificación para miembros
- Obtener más información sobre sus beneficios y elegibilidad
- Cambiar de médico de cuidado primario
- Recibir ayuda para encontrar médicos u otros proveedores
- Saber cómo han sido pagadas las quejas



Comuníquese con Covered California al **1-800-300-1506** o visite **CoveredCA.com** para:

- Actualizar su domicilio e información de contacto
- Informar los cambios en sus ingresos
- Actualizar su comprobante de residencia o ciudadanía
- Hacer cambios en su cobertura médica
- Cancelar su cobertura
- Obtener una copia de sus formularios de impuestos estatales o federales sobre seguros médicos
- Hacer preguntas sobre ayuda financiera