

Su Guía para Recibir la Atención que Necesita

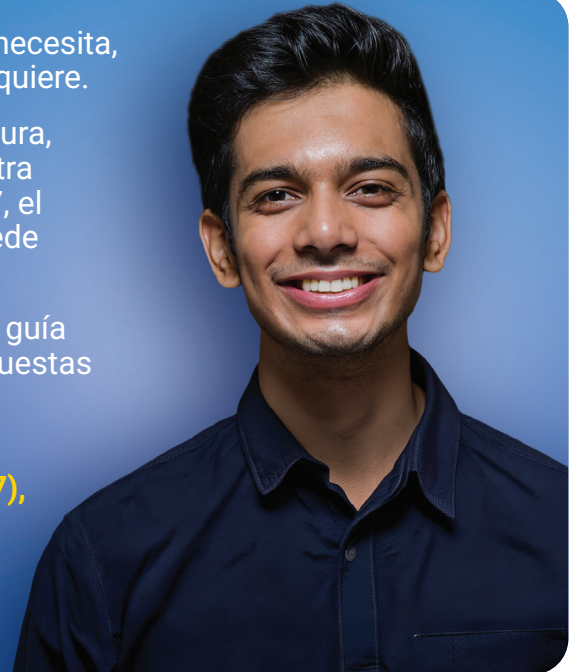


IEHP Covered se compromete a brindarle el cuidado que necesita, cuando lo necesita, así como la información que usted requiere.

Todo lo que necesita saber sobre sus beneficios y cobertura, incluyendo sus derechos y responsabilidades, se encuentra en nuestra Evidencia de Cobertura de IEHP Covered 2027, el Directorio de Proveedores y otros materiales del plan puede consultarlos en: iehp.org/CCAmemberkit.

Para apoyarlo aún más, a continuación le ofrecemos una guía de referencia rápida. Ésta le ayudará a encontrar las respuestas que necesita, cuando las necesite.

Si tiene preguntas durante el proceso, llame a Servicios para Miembros de IEHP Covered al **1-855-433-IEHP (4347)**, TTY **711**, de lunes a viernes, de 8am a 6pm. También puede solicitar los ejemplares impresos de nuestra Evidencia de Cobertura de IEHP Covered 2027, el Directorio de Proveedores y otros materiales del plan.



Su Manual para Miembros incluye:

- **Costos y beneficios del plan:**
 - Qué está cubierto y qué no
 - Cómo se manejan los medicamentos
 - Lo que podría tener que pagar (como copagos)
 - Reglas sobre cómo recibir cuidado fuera de nuestra red de servicios
- **Cómo obtener el cuidado que necesita:**
 - Cómo encontrar médicos y farmacias de la red de servicios de IEHP Covered
 - Cómo obtener cuidado primario, cuidado especializado, cuidado de salud mental y servicios hospitalarios
 - Qué hacer si necesita cuidado fuera de las horas laborables o en una emergencia
 - Qué hacer si está fuera de los condados de Riverside y San Bernardino
- **Si no está satisfecho con la atención que recibe:**
 - Cómo presentar una queja
 - Cómo apelar si no está de acuerdo con una decisión sobre su cobertura o beneficios
 - Información sobre revisiones externas
 - Cómo decidimos si una nueva tecnología debe estar cubierta por nuestro plan de salud
- **Nuestra Lista de Medicamentos Cubiertos y sus recetas médicas:**
 - Medicamentos cubiertos
 - Detalles de copagos, incluyendo niveles
 - Cuándo se requiere autorización previa

Su Guía para Recibir la Atención que Necesita

(continuación)

- Límites en los resurtidos, dosis o recetas médicas
- Uso de sustituciones genéricas, intercambio terapéutico o protocolos de terapia escalonada
- Cómo se comunican las actualizaciones de nuestra Lista de Medicamentos Cubiertos, con qué frecuencia y si aplican actualizaciones programadas
- **Otra información importante:**
 - Cómo obtener ayuda en su idioma
 - Cómo presentar una queja para servicios cubiertos

¿Necesita encontrar un médico o una farmacia cerca de usted? ¡Llámenos o visite nuestro sitio web!

Sus derechos

Como miembro de IEHP Covered, usted tiene derecho a:

- **Un trato respetuoso:** Usted tiene derecho a recibir un trato amable y respetuoso por parte de los médicos y el personal de IEHP Covered. Nadie puede obligarlo a tomar decisiones sobre su cuidado, tomar represalias en su contra, ni usar ningún tipo de restricción física para controlarlo, ya sea mecánica o farmacológica.
- **Privacidad:** Su información médica es privada. Usted tiene derecho a un trato privado con su médico, y su expediente médico debe mantenerse confidencial. También puede obtener una copia de su expediente médico y solicitar correcciones. Si usted es menor de 18 años, es posible que algunos servicios no requieran el permiso de sus padres.
- **Opciones en su cuidado:** Tiene derecho a recibir información sobre IEHP Covered, sus servicios y proveedores. Tiene derecho a elegir a su propio Proveedor de Cuidado Primario de la lista en el sitio web de IEHP Covered o en el Directorio de Proveedores. También debería poder obtener citas dentro de los estándares regulatorios de acceso oportuno.
- **Hablar con su médico:** Tiene derecho a conversar sobre cualquier cuidado que su médico recomiende. 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 cuidado en caso de una enfermedad o lesión grave.
- **Servicio oportuno:** Cuando llame a IEHP Covered durante las horas laborables, no debería esperar más de 10 minutos para hablar con alguien.
- **Acceso al Personal del Programa de Manejo de Utilización (*Utilization Management, UM*):** Nuestro personal de UM está disponible por teléfono durante el horario laboral normal (al menos ocho horas al día) para asuntos relacionados con UM. Nuestro personal también recibirá cualquier comunicación relacionada con UM fuera de las horas laborables. Nuestro personal se identifica por nombre, puesto y nombre de la organización al recibir y devolver llamadas. El servicio de TTY y la asistencia con el idioma también están disponibles.
- **Expresarse:** Usted tiene derecho a presentar una queja sobre IEHP Covered, sus médicos o el cuidado que recibe, sin preocuparse por perder sus beneficios. Si no está de acuerdo con una decisión, puede solicitar una revisión. Puede cancelar su inscripción en IEHP Covered en cualquier momento.
- **Presentar una queja:** Puede presentar una queja en su idioma preferido con la ayuda de un intérprete o utilizando un formulario traducido en el sitio web de IEHP Covered.
- **Recibir cuidado en cualquier lugar:** Puede recibir cuidado de emergencia o de urgencia aun si está fuera de la red de proveedores de IEHP Covered, incluso cuando esté fuera de EE. UU. Si es una emergencia, usted tiene derecho a recibir cuidado dondequiera que esté y a que se le reembolse el costo.

Su Guía para Recibir la Atención que Necesita

(continuación)

- **Servicio en su idioma:** Puede solicitar un intérprete gratuito, y se lo proporcionaremos sin costo alguno. También puede solicitar materiales en un idioma o formato (como letra grande o audio) para que le sea más sencillo entender la información.
- **Conozca sus derechos:** Usted tiene derecho a recibir información sobre sus derechos y responsabilidades. También tiene derecho a expresar su opinión y dar recomendaciones sobre sus derechos y responsabilidades.

Responsabilidades y obligaciones

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

- **Ser respetuoso:** Tratar con respeto a su médico y al personal de IEHP Covered. Llegar a tiempo a sus citas o llamar con al menos 24 horas de anticipación si necesita cancelar o reprogramar.
- **Proporcionar información precisa:** Proporcione información actualizada y correcta para ayudar a que IEHP Covered y sus médicos puedan atenderlo. Hacerse revisiones periódicas e informar a su médico sobre cualquier problema de salud desde el principio. Informar a IEHP Covered si se le factura por error.
- **Seguir la asesoría de su médico y participar en su cuidado:** Conversar sobre sus necesidades de salud con su médico, establecer metas juntos, comprender sus problemas de salud y seguir 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:** Usar la sala de emergencias únicamente en emergencias reales o según las indicaciones de su médico o de la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas de IEHP Covered. Si tiene dudas, llame a su médico o a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas al **1-888-244-4347** (TTY **711**).
- **Reportar conductas indebidas:** Si observa o tiene conocimiento de algún fraude o conducta indebida relacionada con 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 Covered California al **1-800-300-1506** o visite CoveredCA.com para:

- Actualizar su dirección e información de contacto
- Reportar cambios en sus ingresos
- Actualizar su comprobante de residencia o ciudadanía
- Hacer cambios en su cobertura de salud
- Cancelar su cobertura
- Obtener una copia de sus formularios de impuestos de seguro médico estatal o federal
- Hacer preguntas sobre ayuda financiera



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

- Hacer un pago mensual de su prima o para preguntar 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
- Obtener ayuda para encontrar médicos u otros proveedores
- Consultar cómo se pagaron las reclamaciones