

2025

Medi-Cal

# Guía de Beneficios para Miembros

**IE**  **HP**  
Inland Empire Health Plan

## Manual para Miembros de IEHP

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](http://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), de lunes-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 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 & 129	Servicios de interpretación	IEHP proporciona servicios de interpretación oral de parte de intérpretes calificados, incluido el lenguaje de señas, las 24 horas del día, sin costo para usted. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los siete días a la semana. Para obtener ayuda en su idioma o para recibir este manual en otro idioma, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). La llamada es gratuita.
19	Cómo funciona su plan	IEHP trabaja con el Estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que usted necesita. IEHP contrata a Asociaciones de Médicos Independientes ( <i>Independent Physician Associations, IPA</i> ) para que presten servicios médicos. Una IPA es un grupo de Proveedores de Atención Primaria ( <i>Primary Care Provider, PCP</i> ), especialistas y otros proveedores de servicios médicos. Su PCP podría ser parte de una IPA. Su PCP, junto con IEHP o la IPA, controlan la atención para todas sus necesidades médicas. Esto incluye referencias (autorizaciones previas) para ver a



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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		especialistas o recibir servicios médicos, como análisis de laboratorio, radiografías o atención hospitalaria.
24	Costos, costos para miembros y para miembros con atención a largo plazo y de costo compartido	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 <a href="http://www.iehp.org">www.iehp.org</a> .
25	Si recibe una factura de un proveedor de atención médica	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.
31	Proveedor de Atención Primaria (PCP)	La mayoría de su atención médica la recibirá de su PCP. Su PCP le dará toda su atención médica preventiva y de rutina. Usted debe elegir un PCP en un lapso de 30 días de inscribirse en IEHP. Si no elige un PCP en un lapso de 30 días de la inscripción, IEHP le asignará un PCP. Si fue asignado a un PCP y quiere cambiar, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). El cambio entrará en vigencia el primer día del mes siguiente. Para cambiar su PCP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). O use en línea el Portal para Miembros.
37 – 38	Proveedores fuera de la red que se encuentran dentro del área de servicio o fuera del área de servicio	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.



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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		<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>
40 – 41	Médicos y Hospitales	<p>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 su 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.</p>
41 – 42	Directorio de Proveedores	<p>El Directorio de Proveedores de IEHP incluye a los proveedores que participan en la red de IEHP. La red es el grupo de proveedores que trabajan con IEHP. El Directorio de Proveedores de IEHP incluye hospitales, PCP, especialistas, enfermeras con práctica médica, enfermeras obstetras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de Salud Federalmente Calificados (<i>Federally Qualified Health Centers, FQHC</i>), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, Servicios y Apoyo a Largo Plazo (<i>Long-Term Services and Supports, LTSS</i>) administrados, centros de maternidad independientes (<i>Freestanding Birth Center, FBC</i>), proveedores de atención médica para la comunidad nativo americana (<i>Indian Health Care Provider, IHCP</i>) y Clínicas Rurales de Salud (<i>Rural Health Clinics, RHC</i>).</p> <p>El Directorio de Proveedores es una lista de los proveedores dentro de la red de IEHP con nombre, especialidad, domicilio, número de teléfono, horas de trabajo e idiomas que habla cada proveedor.</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen																	
		Si quiere información sobre la educación de un médico, la escuela de medicina a la que asistió, la capacitación y certificación de la Junta, por favor, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) o puede encontrar el Directorio de Proveedores en línea en <a href="http://www.iehp.org">www.iehp.org</a> . Si necesita una copia impresa del Directorio de Proveedores, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).																	
42 – 44	Acceso oportuno a los servicios de atención médica	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="617 496 1360 591">Tipo de Cita</th> <th data-bbox="1360 496 1896 591">Debe Obtener la Cita en un Plazo de</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="617 591 1360 685">Citas de atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)</td> <td data-bbox="1360 591 1896 685">48 horas posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="617 685 1360 779">Citas de atención urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)</td> <td data-bbox="1360 685 1896 779">96 horas posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="617 779 1360 873">Citas de atención primaria no urgentes (rutina)</td> <td data-bbox="1360 779 1896 873">10 días hábiles posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="617 873 1360 967">Citas de atención de un especialista no urgente (rutina)</td> <td data-bbox="1360 873 1896 967">15 días hábiles posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="617 967 1360 1062">Citas de atención con un proveedor de salud mental no urgente (rutina) (que no es médico)</td> <td data-bbox="1360 967 1896 1062">10 días hábiles posteriores a la solicitud</td> </tr> <tr> <td data-bbox="617 1062 1360 1156">Citas de atención de seguimiento de proveedor de salud mental (que no es médico) no urgente (de rutina)</td> <td data-bbox="1360 1062 1896 1156">10 días hábiles de la última cita</td> </tr> <tr> <td data-bbox="617 1156 1360 1328">Cita no urgente (rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otra condición de salud</td> <td data-bbox="1360 1156 1896 1328">15 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	Citas de atención de un 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 médico)	10 días hábiles posteriores a la solicitud	Citas de atención de seguimiento de proveedor de salud mental (que no es médico) no urgente (de rutina)	10 días hábiles de la última cita	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
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																		
Citas de atención de un 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 médico)	10 días hábiles posteriores a la solicitud																		
Citas de atención de seguimiento de proveedor de salud mental (que no es médico) no urgente (de rutina)	10 días hábiles de la última cita																		
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																		



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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen	
		<b>Tipo de Cita</b>	<b>Debe Obtener la Cita en un Plazo de</b>
		Tiempo de espera en el teléfono durante las horas de trabajo normales. Las llamadas recibidas después de las horas de oficina (de lunes a viernes, de 8am a 5pm) se regresarán dentro de un (1) día hábil. Las llamadas recibidas después de la medianoche se responden el mismo día hábil.	10 minutos posteriores a la solicitud
		Tiempo de espera en el teléfono para la Línea de Consejos de Enfermería	30 minutos (para comunicarlo (a) con una enfermera)
		<b>Tipo de Cita para Salud del Comportamiento</b>	<b>Debe Obtener la Cita en un Plazo de</b>
		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	6 horas, o ir a la ER
		Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que no requiere una previa autorización	Dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud
		Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que sí requiere una previa autorización	Dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud
		Cita de rutina inicial (no urgente) con un Proveedor de Atención de Salud del Comportamiento	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la solicitud
		Rutina de seguimiento	Dentro de los 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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
46 - 48	Pagos	<p>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.</p>
48 – 49	Referencias	<p>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.</p> <p>No necesita una referencia para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las visitas al PCP</li> <li>• Las visitas de Obstetricia y Ginecología (<i>Obstetrics/Gynecology, OB/GYN</i>)</li> <li>• Las visitas de atención médica de emergencia o atención urgente</li> <li>• Los servicios sensibles para adultos, como atención por agresión sexual</li> <li>• Los servicios de planificación familiar (para más información, llame a la Oficina de Información de Planificación Familiar y Servicio de Referencia al 1-800-942-1054)</li> <li>• Exámenes de VIH y asesoría (a partir de los 12 años)</li> <li>• Servicios de infecciones de transmisión sexual (a partir de los 12 años)</li> <li>• Evaluación inicial de salud mental (terapia y psiquiatría)</li> <li>• Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; las citas adicionales necesitarán una referencia)</li> <li>• Servicios dentales elegibles</li> <li>• Diálisis renal fuera del área</li> <li>• Servicios preventivos, incluida Educación para la Salud</li> </ul>



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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
50 – 52	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.
53	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>
57 – 58	Atención urgente	<p>La atención urgente <b>no</b> 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, <b><a href="http://www.iehp.org">www.iehp.org</a></b>, 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> <p>Si necesita atención de urgencia de salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Para ver en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados visite <a href="http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx">http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx</a>.</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
59 – 60	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 (<i>emergency room, ER</i>) del hospital más cercano. La atención médica de emergencia <b>no</b> necesita aprobación previa.</p> <p>Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis. Llame o envíe un mensaje de texto al 988, o chatee en línea en <a href="https://988lifeline.org/chat">988lifeline.org/chat</a>. La Línea 988 de Prevención del Suicidio y Crisis ofrece apoyo gratuito y confidencial a cualquier persona que se encuentre en crisis. Eso incluye a personas que estén pasando por estrés emocional y a quienes necesiten apoyo en una crisis de suicidio, salud mental o por consumo de sustancias.</p>
63	Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud	<p>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. Para ver la lista de servicios limitados consulte el Manual para Miembros.</p>
66	Beneficios de Medi-Cal cubiertos por IEHP	<p>IEHP ofrece estos tipos de servicios: servicios de consulta externa (ambulatorios), servicios de telesalud, 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 habilitación 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 (LTSS) y servicios para pacientes transgénero.</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
78	Tratamientos de salud del comportamiento ( <i>Behavioral Health Treatments, BHT</i> )	<p>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 médico o psicólogo con licencia, aprobados por el plan y ofrecidos de una manera que siga el plan de tratamiento aprobado.</p> <p>Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un médico o psicólogo con licencia, aprobados por IEHP y ofrecidos de manera que sigan el plan de tratamiento aprobado.</p>
86	Servicios para evaluaciones de los trastornos por abuso 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.
92 – 93	Programa de Coordinación de Atención Médica Compleja ( <i>Complex Care Management, CCM</i> )	<p>Si está enfermo o tiene una enfermedad grave, IEHP trabajará con usted y su médico para asegurarse de que obtenga la atención que necesita. El Equipo de Salud del Comportamiento y Coordinación de Atención Médica (<i>Behavioral Health and Care Management Team, BHCMT</i>) de IEHP puede ayudarle si usted tiene una enfermedad grave, como una enfermedad cardíaca, enfermedad pulmonar, enfermedad renal, SIDA, Hepatitis C, lesión en la columna vertebral u otros problemas crónicos. El CMT de IEHP puede ayudarle a controlar su condición y sus medicamentos, coordina su atención médica al trabajar con sus médicos y puede ayudarle a obtener el equipo médico que necesite. Un Equipo Interdisciplinario de Atención Médica (<i>Interdisciplinary Care Team, ICT</i>) también puede ayudarle con su plan personal de atención. Un ICT consta de su PCP, un administrador de atención de Enfermería, un administrador de atención de la Salud del Comportamiento (si es necesario) y otros que apoyan sus necesidades de atención médica.</p> <p>Hay varias maneras en que puede ser referido a un programa de Coordinación de Atención Médica Compleja de IEHP, tales como:</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una Referencia de Administración Médica (ejemplo: Una enfermera de la Línea de Consejos de Enfermería de IEHP piensa que usted se beneficiaría con el programa:</li> <li>• Una Referencia de un Planificador de Tratamiento para Dar de Alta (ejemplo: Si a usted le van a dar de alta de un hospital y tiene muchas necesidades complicadas)</li> <li>• Un Referencia del miembro o Cuidador (ejemplo: Usted puede llamar a IEHP para obtener la ayuda de un Administrador de Atención Médica Compleja)</li> <li>• Una Referencia de un Profesional Médico (ejemplo: Su médico puede hacer una referencia en su nombre)</li> </ul> <p>Llame a Servicios para Miembros de IEHP si le interesa inscribirse o cree que usted o su cuidador se beneficiarían de estar en el programa, o bien, hable con su médico si desea informarse más sobre este Programa de Coordinación de Atención Médica Compleja sin costo, hablar con su ICT, crear un plan personal de atención médica, o si simplemente necesita ayuda con su atención médica. Llame al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347), de lunes a viernes de 7am-7pm, sábado y domingo de 8am-5pm.</p> <p>Cómo inscribirse en el programa CCM: En primer lugar, deberemos completar una encuesta de salud con usted para evaluar sus necesidades. Nos será útil para determinar si usted es elegible para el programa. Si cumple con los requisitos del programa y desea participar, su inscripción se hará automáticamente. Si no cumple con los requisitos del programa CCM, pero desea obtener más información acerca de otros Servicios de Coordinación de Atención Médica disponibles, comuníquese con Servicios para Miembros al 1-800-440-4347. Luego de su inscripción en el programa CCM, se le asignará un Coordinador de Casos Principal. El Coordinador de Casos se comunicará con usted por lo menos una vez cada 30 días para hablar sobre sus metas de salud. También le ayudará con un plan para alcanzar esas metas. Para comenzar, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347), de lunes-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347.</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		<p>Cómo darse de baja del programa CCM: Una vez inscrito, usted podrá darse de baja del programa en cualquier momento. Simplemente llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-4347 y comuníquenos que ya no desea seguir participando en el programa. Asegúrese de notificar también a su Coordinador de Casos.</p>
93 – 95	<p>Coordinación de Atención Médica Mejorada (<i>Enhanced Care Management, ECM</i>)</p>	<p>IEHP cubre los servicios de Coordinación de Atención Médica Mejorada (ECM) 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 (LTSS) basados en la comunidad para los 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 médico o personal clínico, para averiguar si puede recibir los servicios del programa ECM.</p>
98	<p>Otros programas y servicios de Medi-Cal</p>	<p>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.</p>
98	<p>Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx</p>	<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 <a href="http://www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/">www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/</a>, o llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347), de lunes-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347 o al 711.</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
99	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 <a href="http://www.Medi-CalRx.hcs.ca.gov/home/">www.Medi-CalRx.hcs.ca.gov/home/</a> . 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), de lunes a viernes de 7am-7pm, sábado y domingo de 8am-5pm. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-718-4347 o al 711.
100	Servicios especializados de salud mental (SMHS)	<p>Algunos servicios de salud mental son proporcionados por los planes de salud mental del condado en lugar de IEHP. Estos servicios incluyen los servicios especializados de salud mental (<i>specialty mental health services, SMHS</i>) para miembros de Medi-Cal que cumplen los criterios para ser SMHS. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes ambulatorios, de atención residencial y para pacientes hospitalizados:</p> <p><b>Servicios para pacientes ambulatorios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de salud mental</li> <li>• Servicios de apoyo de medicamentos</li> <li>• Servicios intensivos para tratamiento diurno</li> <li>• Servicios de rehabilitación durante el día</li> <li>• Servicios de intervención en crisis</li> <li>• Servicios de estabilización de crisis</li> <li>• Servicios de administración de casos específicos</li> <li>• Servicios terapéuticos de comportamiento (cubiertos para miembros menores de 21 años)</li> <li>• Coordinación del cuidado intensivo (intensive care coordination, ICC) (cubierta para miembros menores de 21 años)</li> <li>• Servicios intensivos basados en el hogar (intensive home-based services, IHBS) (cubiertos para miembros menores de 21 años)</li> </ul>



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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado de crianza temporal terapéutico (<i>therapeutic foster care, TFC</i>) (cubierto para miembros menores de 21 años)</li> <li>• Servicios móviles para crisis</li> <li>• Servicios de apoyo entre pares (<i>Peer Supportive Services, PSS</i>) (opcional)</li> </ul> <p><b>Servicios de atención residencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de tratamiento residencial para adultos</li> <li>• Servicios de tratamiento residencial en crisis</li> </ul> <p><b>Servicios de atención residencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios hospitalarios profesionales para pacientes psiquiátricos hospitalizados</li> <li>• Servicios en centros de salud psiquiátricos</li> </ul>
106	Servicios que no pueden obtener a través de IEHP ni de Medi-Cal	<p>Algunos servicios que ni IEHP ni Medi-Cal cubrirán incluyen: servicios experimentales, conservación de la fertilidad, Fecundación In Vitro (<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>
108	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 (UM) de IEHP o al Subcomité de Farmacia y Terapéutica (<i>Pharmacy and Therapeutics, P&amp;T</i>) de IEHP, donde los Médicos revisan la tecnología y sugieren si puede agregarse o no como nuevo beneficio. Si la nueva tecnología es aprobada por el Comité de Control de Calidad y Transformación de la Equidad en Salud de IEHP, IEHP agregará la</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		nueva tecnología como beneficio cubierto para nuestros miembros. Para obtener más información, sobre la revisión de esta nueva tecnología, llame a Servicios para Miembros de IEHP.
110	Atención preventiva de niños y jóvenes	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.
110	Medi-Cal para niños y adolescentes	<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>
118	Informar y resolver problemas	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.
119	Quejas	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.



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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
121	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> <p>Una Revisión Médica Independiente (<i>Independent Medical Review, IMR</i>) es cuando un médico externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si usted desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante IEHP. Si no tiene noticias de su plan de salud en un lapso de 30 días calendario, o si no está conforme con la decisión de su plan de salud, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un lapso de seis meses de la fecha del aviso que le comunica la decisión sobre la apelación, pero tiene solamente 120 días para solicitar una Audiencia Estatal, así que, si quiere una IMR y una Audiencia Estatal, presente su queja lo más pronto posible. Le explicamos cómo pedir una IMR. El Departamento de Administración de Servicios Médicos de California es responsable de reglamentar los planes de servicios médicos. Si usted tiene una queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero a su plan de salud a Servicios para Miembros de IEHP al <b>1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711)</b> y usar el proceso de quejas formales de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. El uso de este proceso de quejas formales no prohíbe el ejercicio de ningún derecho o recurso legal potencial que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que su plan de salud no haya resuelto a su entera satisfacción o una queja formal que haya quedado sin resolver durante más de 30 días, le recomendamos que llame al Departamento para</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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		solicitar asistencia. También podría ser elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura de tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y las disputas por el pago de servicios médicos de emergencia o de urgencia. El Departamento también tiene un número de teléfono gratuito <b>(1-888-466-2219)</b> y una línea TDD <b>(1-877-688-9891)</b> para las personas con dificultades auditivas y del habla. El sitio web del Departamento <a href="https://www.dmhc.ca.gov/">https://www.dmhc.ca.gov/</a> ofrece formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.
129	Derechos y Responsabilidades: Sus derechos	<p>Los miembros de IEHP tienen estos derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser tratado con respeto y dignidad, dando la debida consideración a su derecho de privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica</li> <li>• Que se le proporcione información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, profesionales, y derechos y responsabilidades de los miembros.</li> <li>• Participar en la toma de decisiones con proveedores sobre su propia atención médica, incluido el derecho a rehusarse a recibir tratamiento.</li> <li>• Expresar quejas formales, de forma verbal o escrita, sobre la organización o la atención médica que recibió.</li> <li>• Solicitar una apelación para las decisiones de denegar, diferir o limitar los servicios o beneficios.</li> <li>• Tener una plática sincera sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada a su condición y capacidad de entendimiento, independientemente del costo o de la cobertura.</li> <li>• Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de IEHP.</li> </ul>
131	Sus Responsabilidades	Los miembros de IEHP tienen la responsabilidad de seguir el consejo y los procedimientos de atención proporcionados por su médico, IEHP y el programa. Si tiene preguntas sobre estos procedimientos, llame a Servicios para Miembros de IEHP.



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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).

N.º de Página	Sección de la EOC/del Manual para Miembros	Resumen
		<p>Los miembros de IEHP tienen la responsabilidad de dar información precisa a IEHP, a su médico 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 médico si no entiende o si tiene preguntas sobre el desarrollo de su plan de tratamiento.</p>
132	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, de lunes-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 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>
136	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 médico 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-viernes de 7am-7pm, el sábado y domingo de 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.iehp.org](http://www.iehp.org).



*Sanamos e inspiramos la esencia de la humanidad.*

**Oficina**

10801 Sixth Street  
Rancho Cucamonga, CA  
91730

**Servicios para Miembros de IEHP**

**1-800-440-IEHP (4347)**  
**TTY 1-800-718-4347 o 711**  
De lunes a viernes de 7am-7pm  
El sábado y domingo de 8am-5pm

**Dirección Postal**

P.O. Box 1800  
Rancho Cucamonga, CA  
91729-1800



*iehp.org*

