

Medi-Cal

Manual para Miembros

Lo que Debe Saber sobre
Sus Beneficios



Formulario Combinado de Evidencia de Cobertura
e Información para Nuestros Miembros de Medi-Cal
correspondiente al Año de Beneficios 2023

Disponible en Formatos Alternativos a Pedido

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este Manual para Miembros y otros documentos del plan gratis en otros idiomas sin costo para usted. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia en idiomas para la atención médica, tales como los servicios de traducción e interpretación.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como Braille, impreso en letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo para usted. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). La llamada es gratuita.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Servicios de interpretación

IEHP proporciona servicios de interpretación oral de parte de intérpretes calificados, las 24 horas del día, sin costo para usted. No es necesario que recurra a un familiar o un amigo para que le haga de intérprete. No aconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles sin costo para usted. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los siete días a la semana. Para obtener ayuda con el 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.

English

ATTENTION: If you need help in your language 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). هذه الخدمات مجانية.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជា ឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)。这些服务都是免费的。

 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Persian (Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໃບຫາເບີ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາເບີ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Mien (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-440-4347 (линия (TTY: 1-800-718-4347)). Такие услуги предоставляются бесплатно.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidad, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Libre ang mga serbisyonang ito.

เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-440-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Các dịch vụ này đều miễn phí.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

¡Bienvenido a IEHP!

Gracias por inscribirse en IEHP. IEHP es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. IEHP trabaja con el Estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que usted necesita. IEHP contrata a Asociaciones de Médicos Independientes (*Independent Physician Associations, IPA*) para que presten servicios médicos. Una IPA es un grupo de proveedores de cuidado primario (*primary care providers, PCP*), 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 especialistas o recibir servicios médicos, como análisis de laboratorio, radiografías o atención hospitalaria.

Si desea ser Miembro de IEHP y quisiera aprender más sobre los beneficios y servicios de IEHP, puede ver el Manual para Miembros de Medi-Cal en el sitio web de IEHP en www.iehp.org o comunicarse con Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) para que le envíen una copia por correo.

Manual para Miembros

Este Manual para Miembros habla de su cobertura con IEHP. Léalo completa y detenidamente. Le ayudará a entender y usar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de IEHP. Si usted tiene necesidades de salud especiales, asegúrese de leer todas las secciones que se aplican a usted.

Este Manual para Miembros también se llama Formulario Combinado de Evidencia de Cobertura e Información (*Evidence of Coverage, EOC*). 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*). Si desea obtener más información, llame a IEHP a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Otros idiomas y formatos

Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) para pedir una copia del contrato entre IEHP y el DHCS. También puede pedir otra copia del Manual para Miembros sin costo para usted o visitar el sitio web de IEHP en www.iehp.org para ver el Manual para Miembros. O bien, puede solicitar, sin costo para usted, una copia de las normas y los procedimientos clínicos y administrativos no registrados de IEHP o preguntar cómo acceder a esta información, en el sitio web de IEHP.

Comuníquese con nosotros

IEHP está a su disposición. Si tiene preguntas, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en www.iehp.org.

Muchas gracias,

Inland Empire Health Plan (IEHP)

10801 Sixth Street

Rancho Cucamonga, CA 91730

Dirección Postal:

P.O. Box 1800

Rancho Cucamonga, CA 91729



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Índice

Otros idiomas y formatos	1
Otros idiomas	1
Otros formatos.....	1
Servicios de interpretación	2
¡Bienvenido a IEHP!	9
Manual para Miembros.....	9
Comuníquese con nosotros.....	10
Índice	11
1. Cómo comenzar como miembro	14
Cómo recibir ayuda	14
Quién puede ser miembro	14
Tarjetas de identificación (ID).....	15
2. Acerca de su plan de salud	17
Descripción general del plan de salud.....	17
Cómo funciona su plan.....	19
Cómo cambiar de plan de salud	19
Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California	20
Continuidad de la atención médica.....	22
Costos	24
3. Cómo obtener atención médica	28
Cómo obtener servicios de atención médica.....	28
Proveedor de cuidado primario (PCP).....	29
Red de proveedores	33
Citas	41
Cómo llegar a su cita.....	41
Cancelación y reprogramación	41
Pago	42
Referencias	43
Aprobación previa (autorización previa)	45



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Otros idiomas y formatos

Segundas opiniones	46
Procesos de control de la utilidad de servicios	47
Atención sensible	47
Atención urgente	50
Atención médica de emergencia	52
Línea de consejos de enfermería	54
Instrucciones anticipadas	55
Donación de órganos y tejido	55
4. Beneficios y servicios	56
Lo que cubre su plan de salud.....	56
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por IEHP	59
Otros beneficios y programas cubiertos por IEHP	81
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	86
Servicios que usted no puede obtener a través de IEHP ni de Medi-Cal ..	91
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	93
5. Atención preventiva de niños y jóvenes.....	94
Servicios pediátricos (para menores de 21 años).....	94
Citas médicas preventivas para niños y atención médica preventiva	95
Pruebas de detección de plomo en la sangre	97
Ayuda para obtener servicios de bienestar para niños y jóvenes.....	97
Otros servicios que puede recibir a través del Pago por Servicio (FFS) Medi-Cal o de otros programas	97
6. Informar y resolver problemas	100
Quejas	101
Apelaciones.....	102
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión sobre la apelación..	104
Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) con el Departamento de Administración de Servicios Médicos.....	105
Audiencia Estatal.....	106
Fraude, despilfarro y abuso	108
7. Derechos y responsabilidades	110
Sus derechos.....	110
Sus responsabilidades	112
Aviso de no discriminación	113
Maneras de participar como miembro	115



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Aviso de Prácticas de Privacidad	116
Cambios en el Aviso de Prácticas de Privacidad.....	119
Aviso sobre las leyes	119
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de daños.....	119
Aviso de la recuperación sobre el patrimonio sucesorio	120
Aviso de Acción	120
Las Comunicaciones con Usted	121
Cómo Podemos Usar y Compartir Información sobre Usted	122
8. Números importantes y palabras que debe saber	125
Números de teléfono importantes.....	125
Palabras que debe saber	125



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

1. Cómo comenzar como miembro

Cómo recibir ayuda

IEHP quiere que usted esté satisfecho con su atención médica. Si tiene alguna duda o pregunta sobre su atención médica, ¡IEHP quiere saber de usted!

Servicios para Miembros

Servicios para Miembros de IEHP están a su disposición. IEHP puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios cubiertos de IEHP
- Ayudarle a elegir o cambiar un proveedor de cuidado primario (PCP)
- Decirle dónde obtener la atención médica que usted necesita
- Ayudarle a obtener los servicios de un intérprete si usted no habla inglés
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos

Si necesita ayuda, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. IEHP debe asegurarse de que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitarnos en línea en cualquier momento en www.iehp.org.

Quién puede ser miembro

Usted califica para IEHP porque califica para Medi-Cal y vive en los Condados de Riverside o San Bernardino. También puede calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social porque está recibiendo el programa de Seguridad de Ingreso Suplementario/Pago Suplementario del Estado (*Supplemental Security Income/State Supplementary Payment, SSI/SSP*).



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Administración del Seguro Social

1-800-772-1213, lunes - viernes, 7am - 7pm

TTY: 1-800-325-0778

Sitio web: <https://www.ssa.gov/benefits/ssi/>

Para preguntas sobre inscripción, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Para hacer preguntas sobre el Seguro Social, llame a la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213. O visite <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal de Transición

A Medi-Cal de Transición también se le llama “Medi-Cal para trabajadores”. Es posible que pueda obtener Medi-Cal de Transición si deja de recibir Medi-Cal por las siguientes razones:

- Empezó a ganar más dinero.
- Su familia empezó a recibir una manutención mayor para el cónyuge o los hijos.

Puede preguntar si usted califica para Medi-Cal de Transición en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado en

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llamar a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

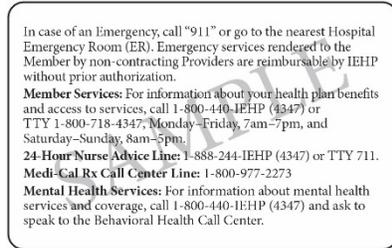
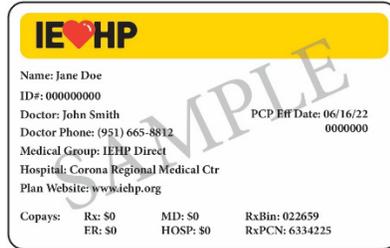
Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de IEHP, recibirá una tarjeta de identificación de IEHP. Debe mostrar su tarjeta de identificación de IEHP y su Tarjeta de Identificación de Beneficios (*Benefits Identification Card, BIC*) de Medi-Cal, que le envió el Estado de California, cada vez que reciba servicios médicos o recetas médicas. Debe llevar todas sus tarjetas de atención médica con usted en todo momento. Los siguientes son ejemplos de una tarjeta BIC y una tarjeta de identificación de IEHP para mostrarle qué aspecto tienen:



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

1 | Cómo comenzar como miembro



Recibirá su Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP por correo. Revise su nueva Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP detenidamente. Consulte todas las maneras de obtener atención médica cuando la necesite. Su Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP tiene el nombre y el número de teléfono del Doctor que eligió o que le asignaron. La parte de atrás de su Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP tiene el número de teléfono de la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas para poder recibir consejos después del horario regular de servicios.

Si no recibe su tarjeta de identificación de IEHP a las pocas semanas después de su fecha de inscripción, o si su tarjeta está dañada, se perdió o se la robaron, llame a Servicios para Miembros de inmediatamente. IEHP le enviará una nueva tarjeta sin costo para usted. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 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, 7am-7pm; y sábado y domingo, 8am-5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

IEHP es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en los condados de Riverside y San Bernardino. IEHP trabaja con el Estado de California para que usted reciba la atención médica que necesita.

Para obtener más información sobre el plan de salud y cómo hacer que funcione para usted, puede hablar con uno de los representantes de Servicios para Miembros de IEHP. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Cuándo comienza y finaliza su cobertura

Cuando se inscriba en IEHP, le enviaremos una tarjeta de identificación dentro de las dos semanas de su fecha de inscripción. Debe mostrar su tarjeta de identificación de IEHP y su Tarjeta de Identificación de Beneficios (*Benefits Identification Card, BIC*) de Medi-Cal cada vez que reciba servicios médicos o recetas médicas.

Puede empezar a recibir atención médica una vez que sea Miembro de IEHP. Para ser Miembro de IEHP, primero su Formulario de Elección de Medi-Cal debe ser procesado por Opciones de Atención Médica (*Health Care Options, HCO*). HCO tiene un contrato con el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) para inscribir a Miembros en un plan de salud o cancelar dicha inscripción. La inscripción en IEHP puede demorar de 15 a 45 días a partir de la fecha en que HCO recibe su formulario completado.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse cada año. Si la oficina local del condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal utilizando fuentes electrónicas, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Llene este formulario y devuélvalo a la agencia local de servicios humanos de su condado. Puede proporcionar su información en Internet, en persona, o por teléfono u otros medios electrónicos si están disponibles en su condado.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

2 | Acerca de su plan de salud

Usted puede pedir la finalización de su cobertura de IEHP y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para recibir ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede pedir la finalización de su cobertura de Medi-Cal.

IEHP es un plan de salud para miembros de Medi-Cal en los condados de Riverside y San Bernardino. Encuentre la oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

La elegibilidad para IEHP puede finalizar si alguno de los siguientes enunciados es verdadero:

- Usted ya no reside en los condados de Riverside y San Bernardino
- Usted ya no tiene Medi-Cal.
- Si empieza a ser elegible para un programa de exención que exige que usted esté inscrito en FFS Medi-Cal.
- Le encarcelaron o está en prisión.

Si pierde su cobertura de Medi-Cal de IEHP, aún podría ser elegible para la cobertura de Pago por Servicio (*Fee-for-Service, FFS*) Medi-Cal. Si no está seguro de si sigue cubierto por IEHP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Consideraciones especiales para nativoamericanos que reciben atención médica coordinada

Los nativoamericanos tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención médica coordinada de Medi-Cal o a dejar su plan de atención médica coordinada de Medi-Cal y volver al Pago por Servicio (*Fee-for-Service, FFS*) Medi-Cal en cualquier momento por cualquier motivo.

Si usted es nativoamericano, tiene derecho a recibir servicios médicos en un Proveedor de Atención Médica para la Comunidad Nativo Americana (*Indian Health Care Provider, IHCP*). También puede quedarse con IEHP o cancelar su inscripción en IEHP mientras recibe servicios médicos de estos lugares. Para obtener información sobre la inscripción y la cancelación de la inscripción, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Cómo funciona su plan

IEHP es un plan de salud atención médica coordinada con un contrato con el DHCS. IEHP trabaja con doctores, hospitales y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de IEHP para brindarle atención médica a usted, el miembro. Mientras sea miembro de IEHP, podría ser elegible para recibir servicios adicionales proporcionados a través del FFS Medi-Cal. Estos servicios incluyen recetas médicas para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través del FFS Medi-Cal Rx.

Servicios para Miembros de IEHP le dirán cómo funciona IEHP, cómo obtener la atención que usted necesita, cómo programar citas con los proveedores dentro de los horarios de acceso estándar, cómo solicitar servicios de interpretación sin costo y cómo averiguar si califica para los servicios de transporte.

En cualquier momento que tenga una pregunta, necesite información, tenga una queja o inquietud, o quiera cambiar de Doctor, llámenos al 1-800-440-IEHP (4347), de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. Si se comunica con Servicios para Miembros de IEHP después del horario regular de servicios, tendrá que dejar un mensaje de voz. A través de este servicio de intérprete telefónico, hay más de 140 idiomas disponibles. Usted tiene derecho a solicitar un intérprete cuando hable de su información médica. Si va al consultorio de un Doctor de IEHP y nadie habla su idioma, pídale a su Doctor que llame a IEHP para que le comuniquen con un intérprete a través del servicio de intérprete telefónico. Si habla otro idioma y necesita el consejo de un médico en cualquier otro momento, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería de IEHP, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si necesita un intérprete (idioma extranjero o lenguaje de señas) para que esté en el consultorio del Doctor para su próxima visita de rutina, debe llamar a IEHP al menos 5 días hábiles antes de la cita programada.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). También puede encontrar información de Servicios para Miembros en línea en www.iehp.org.

Cómo cambiar de plan de salud

Usted puede dejar IEHP e inscribirse en otro plan de salud de su condado o residencia en cualquier momento. Para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., de lunes a viernes. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

2 | Acerca de su plan de salud

Lleva hasta 30 días procesar su solicitud de dejar IEHP e inscribirse en otro plan en su condado si no hay problemas con la solicitud. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Si quiere dejar IEHP antes de este plazo, puede pedir una cancelación de la inscripción acelerada (rápida) a Opciones de Atención Médica. Si el motivo de su solicitud cumple las reglas de una cancelación de la inscripción acelerada, recibirá una carta para confirmarle que su inscripción fue cancelada.

Los miembros que pueden solicitar una cancelación de la inscripción acelerada incluyen, entre otros, niños que reciben servicios de los programas de Cuidado de Crianza Temporal o Asistencia para Adopción; miembros con necesidades de atención médica especiales y miembros ya inscritos en Medicare u otro plan comercial de atención médica coordinada o de Medi-Cal.

Puede dejar IEHP en persona en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado. Encuentre la oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx>. O bien, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Para obtener información adicional, por favor, comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP.

Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California

Los servicios de emergencia y de atención urgente están disponibles para todos los miembros de Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado de residencia. La atención médica preventiva y de rutina están cubiertas solo en su condado de residencia. Si usted se muda a otro condado de California para asistir a la educación superior, incluida la universidad, IEHP cubrirá los servicios de la sala de emergencias y la atención urgente en su nuevo condado. También puede recibir atención médica de rutina o preventiva en su nuevo condado, pero debe notificarlo a su Plan de Atención Médica Coordinada (*Managed Care Plan, MCP*). A continuación, encontrará más detalles.

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

Si se muda temporalmente de su hogar para ser estudiante en otro condado de California, hay dos opciones disponibles para usted. Usted puede:



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Notificar a la oficina local de servicios sociales del condado que usted temporalmente se mudará para asistir a una institución de educación superior y dar su domicilio en el nuevo condado. El condado actualizará los registros de casos con su nuevo domicilio y el código del condado en la base de datos del Estado. Use esta opción si quiere recibir atención médica preventiva o de rutina en su nuevo condado. Es posible que tenga que cambiar de plan de salud si IEHP no opera en el condado donde usted asistirá a la universidad. Para hacer preguntas y evitar cualquier demora en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

O

- Elegir no cambiar su plan de salud cuando temporalmente se muda para asistir a la universidad en un condado diferente. Solamente tendrá acceso a los servicios de la sala de emergencias o de atención urgente en el nuevo condado para algunas condiciones. Para saber más, vaya al Capítulo 3, “Cómo obtener atención médica”. Para atención médica preventiva o de rutina, necesitará usar la red regular de proveedores de IEHP ubicada en el condado de residencia del jefe de familia.

Si se va de California temporalmente para ser estudiante en otro estado y quiere conservar su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad en:

<u>Condado de Riverside</u>	<u>Condado de San Bernardino</u>
Departamento de Servicios Sociales Públicos (<i>Department of Public Social Services, DPSS</i>) 11060 Magnolia Avenue Riverside, CA 92505 Para encontrar la oficina más cercana, llame al: 1-877-410-8827	Sistema de Servicios Humanos (HSS) Departamento de Asistencia para la Transición Para encontrar la oficina más cercana, llame al: 1-877-410-8829

Siempre que usted sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y la atención urgente en otro estado. Medi-Cal también cubrirá la atención médica de emergencia que requiera una hospitalización en Canadá y México, si el servicio está aprobado y el doctor u hospital cumplen las reglas de Medi-Cal. Los servicios de rutina y de atención médica preventiva, incluidos los medicamentos recetados, no están cubiertos fuera de California. Si usted quiere tener Medicaid en otro estado, tendrá que



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

2 | Acerca de su plan de salud

solicitarlo en ese estado. Usted no será elegible para Medi-Cal ni IEHP pagará su atención médica. Medi-Cal no cubre atención médica de emergencia, atención urgente o cualquier otro servicio de atención médica fuera de los Estados Unidos, excepto en Canadá y México, según se explica en el Capítulo 3.

Continuidad de la atención médica

Continuidad de la atención médica para un Proveedor fuera del plan

Como miembro de IEHP, usted recibirá su atención médica de proveedores que forman parte de la red de IEHP. Para saber si el proveedor de atención médica está en la red de IEHP, por favor, visite www.iehp.org y haga clic en la pestaña *Find a Doctor* (Buscar un Doctor). Si el proveedor no aparece en la lista, es posible que no esté en la red de IEHP.

En algunos casos, tal vez usted pueda ir a proveedores que no están en la red de IEHP si se cambió desde otro plan o de un plan de pago por servicio (FFS), o si un proveedor que estaba en la red ahora está fuera de la red. Esto se denomina continuidad de la atención médica.

Llame a IEHP y díganos si necesita visitar un proveedor que está fuera de la red. Le diremos si usted tiene el derecho a la continuidad de la atención médica. Es posible que pueda usar la continuidad de la atención médica, durante un máximo de 12 meses o más en algunos casos, si todos los siguientes enunciados son verdaderos:

- Usted tiene una relación existente con el proveedor fuera del plan desde antes de inscribirse en IEHP
- Usted fue atendido por el proveedor fuera del plan al menos una vez durante el período de doce (12) meses antes de su inscripción en IEHP por una visita que no es de emergencia
- El proveedor fuera del plan está dispuesto a trabajar con IEHP y acepta los requisitos contractuales de IEHP y el pago de los servicios
- El proveedor fuera del plan cumple con los estándares profesionales de IEHP

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 1-800-718-4347 o 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Si sus proveedores no se incorporan a la red de IEHP al finalizar el período de 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de IEHP o no cumplen los requisitos de calidad de la atención médica, usted tendrá que pasarse a los proveedores de la red de IEHP. Para hablar de sus opciones, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Continuidad de la Atención Médica para los servicios

Como miembro de IEHP, usted recibirá sus servicios de Medi-Cal de proveedores que forman parte de la red de IEHP. En algunos casos, usted podrá obtener acceso continuo a los servicios de Medi-Cal si está siendo tratado por ciertas condiciones de salud y el proveedor que no está en el plan no está dispuesto a continuar prestando servicios o no está de acuerdo con los requisitos contractuales de IEHP, el pago u otros términos para proporcionar atención, entonces usted no podrá seguir recibiendo atención de ese proveedor. Sin embargo, es posible que pueda seguir recibiendo servicios de un proveedor diferente de la red de IEHP.

Los servicios que proporciona IEHP para la continuidad de la atención médica incluyen, entre otros:

- Condiciones agudas (problema médico que necesita atención médica rápida), durante el tiempo que dure la condición.
- Condiciones físicas y del comportamiento crónicas (problema de salud que dura mucho tiempo), durante una cantidad de tiempo requerida para terminar el tratamiento y coordinar una transferencia segura a un nuevo doctor de la red de IEHP.
- Embarazo, durante el embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo.
- Servicios de salud mental maternal durante un máximo de 12 meses después del diagnóstico o del final del embarazo, lo que ocurra después.
- Atención médica de recién nacidos entre el nacimiento y los 36 meses de vida durante un máximo de 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o la fecha en que termina el contrato del proveedor con IEHP.
- Enfermedad terminal (problema médico potencialmente mortal), durante el tiempo que dure la enfermedad. La prestación de los servicios cubiertos podría exceder los doce (12) meses desde el momento en que el proveedor deja de trabajar con 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

2 | Acerca de su plan de salud

- La realización de una cirugía o de otro procedimiento médico de parte de un proveedor fuera del plan siempre y cuando esté cubierta, sea médicamente necesaria y esté autorizada por IEHP como parte de un tratamiento documentado y haya sido recomendada y documentada por el proveedor; la cirugía u otro procedimiento debe tener lugar en un lapso de 180 días de la fecha de cancelación del contrato del proveedor o 180 días de la fecha de vigencia de la cobertura de un nuevo miembro.

Para otras condiciones que podrían calificar, comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) para que le ayuden a elegir un proveedor contratado para continuar con su atención o si tiene alguna pregunta o problema para recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no es parte de IEHP.

IEHP no está obligado a proporcionar la continuidad de la atención médica de servicios no cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios excluidos. Para saber más sobre la continuidad de la atención médica y las calificaciones de elegibilidad, y para conocer todos los servicios disponibles, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). IEHP está a su disposición de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm.

Costos

Costos del miembro

IEHP presta servicios a las personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de IEHP **no** tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles. Los miembros inscritos en el Programa de Seguro Médico para Niños de California (*California Children's Health Insurance Program, CCHIP*) en los condados de Santa Clara, San Francisco y San Mateo y los miembros del Programa de Medi-Cal para Familias podrían tener una prima mensual y copagos. A excepción de la atención médica de emergencia, la atención urgente o la atención sensible, usted debe obtener la aprobación previa de IEHP antes de consultar a un proveedor fuera de la red de IEHP. Si no obtiene una aprobación previa y va a un proveedor fuera de la red para recibir atención médica que no es cuidado de emergencia, de urgencia ni atención



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

sensible, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores que están fuera de la red. Para ver una lista de los servicios cubiertos, vaya a “Beneficios y servicios”. También puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de IEHP en www.iehp.org.

Para los miembros con atención a largo plazo y costo compartido

Es posible que tenga que pagar un costo compartido cada mes por sus servicios de atención a largo plazo. La cantidad de su costo compartido depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, usted pagará sus propias facturas de atención médica que incluyen, entre otras, las facturas por Servicios y Apoyo a Largo Plazo Coordinados (*Managed Long-Term Support Service, MLTSS*) hasta que la cantidad que haya pagado alcance la cantidad de su costo compartido. Después de eso, su atención a largo plazo estará cubierta por IEHP para ese mes. Usted no estará cubierto por IEHP hasta que usted haya pagado todo su costo compartido de la atención a largo plazo para ese mes.

Cómo cobra el proveedor

IEHP paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos por capitación
 - IEHP paga a algunos proveedores una cantidad fija de dinero todos los meses por cada miembro de IEHP. Esto se llama pago por capitación. IEHP y los proveedores deciden juntos la cantidad del pago.
- Pagos de FFS
 - Algunos proveedores atienden a los miembros de IEHP y después envían a IEHP una factura por los servicios que prestaron. Esto se llama Pago por Servicio (*Fee-for-Service, FFS*). IEHP y los proveedores deciden juntos cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener información sobre cómo IEHP paga a los proveedores, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

IEHP ofrece un Programa de Pago por Desempeño de Calidad Global (*Global Quality Pay for Performance, GQP4P*) para las Asociaciones de Médicos Independientes (*Independent Practice Associations, IPA*) de Medi-Cal y los PCP. El programa GQP4P ofrece recompensas financieras a las IPA y los PCP por alcanzar metas para mejorar la calidad de la atención médica y los servicios médicos. Para ser elegible para el pago del incentivo, los PCP deben cumplir criterios específicos de asignación de Miembros.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

2 | Acerca de su plan de salud

Los PCP que cumplen estos requisitos son automáticamente inscritos en el programa.

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que IEHP es responsable de pagar. Si usted recibe una factura por cargos de servicios de apoyo, copagos o cargos de inscripción por un servicio cubierto, no la pague. Llame inmediatamente a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Cómo pedir a IEHP que le devuelva el dinero de sus gastos

Si usted pagó servicios que ya recibió, podría calificar para que le reembolsen (le devuelvan el dinero) si cumple con **todas** las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto cuyo pago es responsabilidad de IEHP. IEHP no le reembolsará un servicio que no esté cubierto por IEHP.
- Usted recibió el servicio cubierto después de convertirse en un miembro elegible de IEHP.
- Usted pide que se le reembolse dentro de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Usted proporciona un comprobante de que pagó el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Usted recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal dentro de la red de IEHP. Usted no necesita cumplir con esta condición si recibió servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red presten sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto normalmente requiere aprobación previa, usted debe proporcionar un comprobante del proveedor que demuestre la necesidad médica del servicio cubierto.

IEHP le comunicará su decisión de reembolsarle en una carta llamada Aviso de Acción. Si usted cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en Medi-Cal deberá devolverle la cantidad total que usted pagó. Si el proveedor se niega a devolverle el dinero, IEHP le devolverá la cantidad total que usted pagó. Debemos hacerle el reembolso dentro de los 45 días hábiles de recibir el reclamo. Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no está en la red de IEHP y se niega a devolverle el dinero, IEHP le devolverá el dinero, pero solo hasta la cantidad que pagaría FFS Medi-Cal. IEHP le devolverá la cantidad total de su desembolso personal por servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita que sea prestado por proveedores fuera de la red sin aprobación previa. Si usted no cumple con una de las



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

condiciones anteriores, IEHP no le devolverá el dinero.

IEHP no le devolverá el dinero si:

- Usted solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios de estética.
- El servicio no es un servicio cubierto por IEHP.
- Usted tiene un Costo Compartido de Medi-Cal no pagado.
- Fue a un doctor que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario en el que dice que quiere que le atiendan de todos modos y que pagará los servicios de su bolsillo.
- Si usted tiene la Parte D de Medicare, no se le devolverán los copagos por medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.

Si usted paga un servicio que cree que IEHP debería cubrir, puede presentar la siguiente información por escrito:

- Una factura detallada completa que incluya:
 - Número de cuenta de facturación
 - Número de teléfono de facturación
 - Cantidad cobrada
 - Nombre del proveedor
 - Dirección del proveedor
 - Número de teléfono del proveedor
 - Fecha del servicio
- Comprobante de pago;
- El nombre y el domicilio del miembro;
- El número de identificación del miembro en la Tarjeta de Identificación para Miembros.

Envíe toda la información de arriba a:

IEHP Member Services
Inland Empire Health Plan
P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729

Usted tiene que enviar esta información en un lapso de un año de la fecha del servicio. Si usted pagó la factura, el comprobante de pago debe ser aceptable para IEHP. Si usted no puede enviar su solicitud en un lapso de un año de la fecha del servicio, cuando envíe su solicitud de reembolso por escrito, deberá incluir una explicación u otro comprobante que demuestre que usted intentó, de buena fe, enviarnos la solicitud en un lapso de un año. IEHP revisará su queja para ver si usted puede recibir el dinero de vuelta.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3. Cómo obtener atención médica

Cómo obtener servicios de atención médica

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER ATENCIÓN MÉDICA

Puede comenzar a obtener servicios médicos en la fecha de vigencia de su inscripción. Siempre lleve su tarjeta de identificación de IEHP, Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga con usted. Nunca permita que otra persona use su tarjeta BIC ni de identificación de IEHP.

Los miembros nuevos con cobertura de Medi-Cal solo deben elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) en la red de IEHP. Los miembros nuevos con Medi-Cal y otra cobertura de salud integral no tienen que elegir un PCP. 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.

Puede elegir el mismo PCP o diferentes PCP para todos los miembros de la familia en IEHP, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Si tiene un doctor que quiere mantener, o quiere encontrar un nuevo PCP, puede buscar en el Directorio de Proveedores. Tiene una lista de todos los PCP en la red de IEHP. El Directorio de Proveedores tiene otra información para ayudarle a elegir un PCP. Si necesita una copia del Directorio de Proveedores, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). También puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de IEHP en www.iehp.org.

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor participante de la red de IEHP, su PCP debe pedir a IEHP la aprobación para enviarle a un proveedor fuera de la red. Esta aprobación se llama “referencia”. No necesita aprobación para ir a un proveedor fuera de la red para recibir los servicios sensibles que se describen en el título “Atención sensible” más adelante en este capítulo.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre los PCP, el Directorio de Proveedores y la red de proveedores.

Los beneficios de farmacia ahora son administrados a través del programa de Pago por Servicio (FFS) Medi-Cal Rx. Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4.

Proveedor de cuidado primario (PCP)

Usted debe elegir un PCP en un lapso de 30 días de inscribirse en IEHP. Según su edad y sexo, usted puede elegir un médico general, gineco-obstetra, médico de familia, internista o pediatra como su proveedor de cuidado primario (PCP). También puede actuar como PCP una enfermera con práctica médica (*nurse practitioner, NP*), un asistente médico (*physician assistant, PA*) o una enfermera obstetra certificada. Si elige una NP, un PA o una enfermera obstetra certificada, es posible que se le asigne un doctor para que supervise su atención médica. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, o si tiene otro seguro médico integral, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir un Proveedor de Atención Médica para la Comunidad Nativo Americana (IHCP), un Centro de Salud Federalmente Calificado (*Federally Qualified Health Center, FQHC*) o una Clínica Rural de Salud (*Rural Health Clinic, RHC*) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un solo PCP para todos los miembros de su familia que sean miembros de IEHP, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Nota: Los nativoamericanos pueden elegir un proveedor de una IHCP como su PCP, aun cuando el IHCP no esté en la red de 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.

Su PCP:

- Conocerá su historia clínica y sus necesidades de salud
- Mantendrá sus registros médicos
- Le ofrecerá la atención médica preventiva y de rutina que usted necesita
- Le referirá (enviará) a un especialista si es necesario
- Coordinará la atención hospitalaria, si usted la necesita



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

Puede buscar en el Directorio de Proveedores para encontrar un PCP en la red de IEHP. El Directorio de Proveedores tiene una lista de IHCP, FQHC y RHC que trabajan con IEHP.

Puede encontrar el Directorio de Proveedores de IEHP en línea en www.iehp.org. O bien, puede solicitar que le envíen por correo un Directorio de Proveedores si llama a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). También puede llamar para averiguar si el PCP que quiere está tomando pacientes nuevos.

Elección de doctores y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, así que es mejor si usted elige su PCP.

Es mejor quedarse con un solo PCP para que este doctor conozca bien sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiar de PCP, puede hacer el cambio en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de IEHP y que esté tomando pacientes nuevos.

El nuevo PCP que elija comenzará a ser su PCP el primer día del mes siguiente a cuando usted haga el cambio.

Para cambiar su PCP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

IEHP podría cambiar su PCP si el PCP no está tomando pacientes nuevos, ha dejado la red de IEHP, no atiende a pacientes de su edad o si hay problemas de calidad con el PCP que están pendientes de resolución. IEHP o su PCP también podrían pedirle que cambie de PCP si usted no puede llevarse bien o no está de acuerdo con su PCP o si usted no va a las citas o llega tarde. Si IEHP necesita cambiar su PCP, IEHP se lo dirá por escrito.

Si su PCP cambia, recibirá una carta y una nueva Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP por correo. Tendrá el nombre de su nuevo PCP. Si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación, llame a Servicios para Miembros. IEHP ofrece un portal en línea seguro para que usted acceda a su información médica las 24 horas del día, los siete días de la semana. El portal para miembros seguro le permite pedir una nueva Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP, cambiar su doctor, comprobar la elegibilidad y mucho más. Para crear una cuenta, visite 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Algunas cosas que hay que tener en cuenta a la hora de elegir un PCP:

- ¿El PCP atiende a niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica a la que me guste ir?
- ¿El consultorio del PCP queda cerca de mi casa, de mi trabajo o de la escuela de mis hijos?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de donde vivo y es de fácil acceso?
- ¿Los doctores y el personal hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que me guste?
- ¿El PCP presta los servicios que yo podría necesitar?
- ¿El horario de atención el PCP me resulta conveniente?

Evaluación médica inicial (IHA)

IEHP recomienda que, como nuevo miembro, usted visite a su nuevo PCP en los primeros 120 días para que le haga una evaluación médica inicial (*initial health assessment, IHA*). El propósito de la IHA es ayudarle a su PCP a conocer sus antecedentes y necesidades de atención médica. Su PCP puede hacerle algunas preguntas sobre su historia clínica o puede pedirle que llene un cuestionario. Su PCP también le hablará de las clases y la asesoría de educación sobre la salud que podrían ser útiles para usted.

Cuando llame para programar su cita para una IHA, dígale a la persona que responde la llamada que usted es miembro de IEHP. Dele su número de identificación de IEHP.

A su cita, lleve su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de IEHP. Es una buena idea llevar una lista de sus medicamentos y preguntas a la cita. Esté preparado para hablar con su PCP sobre sus necesidades y dudas relacionadas con la atención médica.

Recuerde llamar al consultorio de su PCP si va a llegar tarde o si no puede ir a su cita.

Si tiene preguntas acerca de la IHA, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Atención de rutina

La atención de rutina es atención médica regular. Incluye atención médica preventiva, también llamada atención de bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y le ayuda 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

no enfermarse. La atención médica preventiva incluye exámenes médicos regulares y asesoría y educación sobre la salud. Los niños pueden recibir los servicios médicos preventivos tempranos que tanto necesitan, como exámenes de la vista y la audición, evaluaciones del proceso del desarrollo y muchos servicios más que son recomendados por las pautas Bright Futures de los pediatras (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Además de la atención médica preventiva, la atención de rutina también incluye atención médica en caso de enfermedad. IEHP cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP:

- Se encargará de la mayor parte de su atención de rutina, incluidos los exámenes médicos regulares, vacunas, tratamientos, medicamentos recetados y consejo médico
- Mantendrá sus registros médicos
- Le referirá (enviará) a especialistas si es necesario
- Ordenará radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si usted los necesita

Cuando usted necesite atención de rutina, deberá llamar a su doctor para pedir una cita. Recuerde llamar a su PCP antes de obtener atención médica, a menos que sea una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre los servicios y la atención médica que cubre su plan, y qué no cubre, lea “Beneficios y servicios” y “Atención preventiva de niños y jóvenes” en este manual.

Todos los proveedores de IEHP pueden usar dispositivos de asistencia y servicios para comunicarse con personas con discapacidad. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale a su proveedor o a IEHP cuáles son sus necesidades.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con IEHP. Usted obtendrá la mayoría de sus servicios cubiertos a través de la red de IEHP.

Nota: Los nativoamericanos pueden elegir un proveedor de un IHCP como su PCP, aun cuando el IHCP no esté en la red de IEHP.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral para prestarle un servicio cubierto, por ejemplo, planificación familiar o aborto, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Para saber más sobre las objeciones morales, lea la sección más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a buscar otro proveedor que le ofrecerá los servicios que usted necesita. IEHP también puede ayudarle a encontrar un proveedor que preste el servicio.

Proveedores dentro de la red

Usted usará proveedores en la red de IEHP para la mayoría de sus necesidades de atención médica. Recibirá la atención médica preventiva y de rutina de proveedores dentro de la red. También usará especialistas, hospitales y otros proveedores en la red de IEHP.

Para obtener un Directorio de Proveedores de los proveedores dentro de la red, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). También puede encontrar el Directorio de Proveedores en línea en www.iehp.org. Para obtener una copia de la Lista de Medicamentos del Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Usted debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de IEHP antes de visitar a un proveedor fuera de la red de IEHP, incluso dentro del área de servicio de IEHP, excepto en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia, en cuyo caso marque el 911 o vaya al hospital más cercano
- Usted está fuera del área de servicio de IEHP y necesita atención urgente, en cuyo caso puede ir a cualquier centro de atención urgente



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

- Necesita servicios de planificación familiar, en cuyo caso puede ir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso puede ir a un proveedor dentro de la red o un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa

Si no se encuentra en una de estas situaciones, y no obtiene la aprobación previa y recibe atención médica de un proveedor fuera de la red, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores que están fuera de la red.

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

Los proveedores fuera de la red son los que no tienen un convenio para trabajar con IEHP. Excepto por la atención médica de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores que están fuera de la red. Si necesita servicios médicos cubiertos, es posible que los pueda obtener fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

Es posible que IEHP apruebe una referencia para un proveedor fuera de la red si los servicios que usted necesita no están disponibles dentro de la red o están ubicados muy lejos de su hogar. Si le damos una referencia a un proveedor fuera de la red, pagaremos su atención.

Para la atención urgente dentro del área de servicio de IEHP, debe visitar un proveedor de atención urgente de la red de IEHP. No necesita aprobación previa para recibir atención urgente de un proveedor dentro de la red. Si no obtiene la aprobación previa, es posible que tenga que pagar la atención urgente que reciba de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de IEHP. Para obtener más información sobre la atención médica de emergencia, la atención urgente y los servicios de atención sensible, vaya a los títulos correspondientes en este capítulo.

Nota: Si usted es nativoamericano, puede obtener atención médica en un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una referencia.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Fuera del área de servicio

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 bien, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347)



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

(TTY 1-800-718-4347 o 711).

Para recibir atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. IEHP cubre la atención médica de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieren hospitalización, IEHP cubrirá su atención médica. Si usted hace un viaje internacional a países que no sean Canadá o México y necesita servicios de emergencia, atención urgente o cualquier otro servicio de atención médica, IEHP **no** cubrirá su atención.

Si pagó servicios que requieren hospitalización en Canadá o México, puede pedirle a IEHP que le devuelva el dinero. IEHP revisará su solicitud.

Si usted se encuentra en otro Estado, incluyendo los territorios de los Estados Unidos (Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), usted está cubierto para la atención médica de emergencia, pero no todos los hospitales y doctores aceptan Medicaid (Medicaid es como se llama a Medi-Cal en otros Estados). Si necesita atención médica de emergencia fuera de California, informe al hospital o al doctor de la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y que es miembro de IEHP lo antes posible. Pida al hospital que haga copias de su tarjeta de identificación de IEHP. Dígale al hospital y a los médicos que facturen a IEHP. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro Estado, llame a IEHP inmediatamente. Trabajaremos con el hospital y/o el doctor para coordinar que IEHP pague su atención médica.

Si se encuentra fuera de California y tiene una necesidad de emergencia de surtir medicamentos recetados como paciente ambulatorio, entonces pida a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 para obtener ayuda.

Nota: Los nativoamericanos pueden obtener servicios en un IHCP fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre la atención médica fuera de la red o fuera del área de servicio, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Si el consultorio está cerrado y usted desea recibir ayuda de un representante, llame a la Línea de Consejos de Enfermería de IEHP las 24 Horas al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711).

Si necesita atención urgente fuera del área de servicios de IEHP, vaya al centro de atención urgente más cercano. Si está viajando fuera de los Estados Unidos y necesita atención urgente, IEHP no cubrirá su atención. Para obtener más información sobre la atención urgente, vaya al título “Atención urgente” más adelante en este capítulo.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Planes de Atención Médica Coordinada de Modelo Delegado

IEHP es un plan de salud de atención médica coordinada. En la atención médica coordinada, los PCP, los hospitales y los especialistas trabajan juntos para prestarle servicios de atención médica.

En algunos casos, IEHP no tiene contrato directamente con los PCP. En lugar de esto, IEHP contrata a una Asociación de Médicos Independientes (IPA) para que presten servicios médicos. Una IPA es un grupo de PCP, especialistas y otros proveedores de atención médica. 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 especialistas o recibir servicios médicos, como análisis de laboratorio, radiografías o atención hospitalaria.

Antes de elegir o cambiar su PCP, usted debería saber que, por lo general, los Doctores están relacionados con ciertos hospitales y Asociaciones de Médicos Independientes (IPA) o grupos médicos. Esto podría incidir en las referencias que ya estén aprobadas antes; hable con su nuevo PCP sobre las referencias anteriores.

Doctores

Usted elegirá al doctor que será su proveedor de cuidado primario (PCP) del Directorio de Proveedores de IEHP. El doctor que elija debe ser un proveedor dentro de la red. Para obtener una copia del Directorio de Proveedores de IEHP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). O bien, encuéntrelo en línea en www.iehp.org.

Si desea elegir un doctor nuevo, también debería llamar para asegurarse de que el PCP que usted quiere esté tomando pacientes nuevos.

Si tenía un doctor antes de hacerse miembro de IEHP y ese doctor no es parte de la red de IEHP, quizás pueda conservar ese doctor durante un tiempo limitado. Esto se denomina continuidad de la atención médica. Puede leer más sobre la continuidad de la atención médica en este manual. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Si usted necesita un especialista, su PCP le referirá a un especialista en la red de IEHP. Algunos especialistas no requieren una referencia. Para obtener más información sobre referencias, vaya al título “Referencias” más adelante en este capítulo.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Recuerde, si no elige un PCP, IEHP elegirá uno por usted, a menos que tenga otra cobertura de atención médica integral además de Medi-Cal. Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, así que es mejor si usted elige. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, o si tiene otro seguro médico, no tiene que elegir un PCP.

Si quiere cambiar de PCP, debe elegir un PCP del Directorio de Proveedores de IEHP. Asegúrese de que el PCP esté tomando nuevos pacientes. Para cambiar su PCP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Si no es una emergencia y usted necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital tiene que ir. Deberá ir a un hospital que su PCP utilice y que esté en la red de proveedores de IEHP. Los hospitales en la red de IEHP están incluidos en el Directorio de Proveedores.

Especialistas en salud de la mujer

Puede ir a un especialista en salud de la mujer dentro de la red de IEHP para recibir la atención cubierta necesaria de servicios médicos preventivos y de rutina para la mujer. No necesita una referencia de su PCP para obtener estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas, los siete días de la semana al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711).

Directorio de Proveedores

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 (FQHC), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios y Clínicas Rurales de Salud (RHC).



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

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. Dice si el proveedor está tomando nuevos pacientes. Además, incluye el nivel de accesibilidad física del edificio donde atiende, tales como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras de sujeción. Si quiere información sobre la educación, capacitación y certificación de la Junta del doctor, por favor, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

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) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Puede buscar una lista de farmacias que trabajen con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede buscar una farmacia que le quede cerca llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Acceso oportuno a los servicios de atención médica

Su proveedor dentro de la red debe ofrecerle una cita dentro de los plazos indicados a continuación.

A veces, esperar más tiempo para recibir atención médica no es un problema. Su proveedor puede ofrecerle un tiempo de espera más largo si no es perjudicial para su salud. Debe constar en su registro médico que un tiempo de espera más largo no será perjudicial para su salud.

Tipo de cita	Debería obtener la cita en un plazo de:
Citas de atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria no urgentes (de rutina)	10 días hábiles



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

Tipo de cita	Debería obtener la cita en un plazo de:
Citas de atención de especialista no urgentes (de rutina)	15 días hábiles
Citas de atención de proveedor de salud mental (que no es doctor) no urgente (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención de seguimiento de proveedor de salud mental (que no es doctor) no urgente (de rutina)	10 días hábiles de la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otra condición de salud	15 días hábiles

Tipo de Cita para Atención de Salud del Comportamiento	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
Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que no requiere una autorización previa	Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la solicitud
Visita urgente por necesidad de salud del comportamiento que requiere una autorización previa	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	10 días hábiles
Tratamiento continuo de rutina	10 días hábiles



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

Otros estándares sobre períodos de espera	Deberían comunicarse con usted en un plazo de:
Tiempos de espera en el teléfono para Servicios para Miembros durante las horas de trabajo normales. Las llamadas recibidas después de las horas de oficina (de lunes a 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
Tiempos de espera en el teléfono para la Línea de Consejos de Enfermería	30 minutos (conexión con una enfermera)

Tiempo de viaje o distancia de la atención médica

IEHP debe seguir los estándares de tiempo de viaje o distancia para su atención médica. Estos estándares permiten asegurar que usted pueda recibir atención sin tener que viajar durante mucho tiempo o demasiado lejos del lugar donde vive. Los estándares de tiempo de viaje o distancia dependen del condado donde viva.

Si IEHP no puede ofrecerle atención dentro de estos estándares de tiempo de viaje o distancia, el DHCS podría aprobar un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de IEHP para el lugar donde usted vive, visite www.iehp.org. O bien, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Si necesita atención médica de un proveedor y ese proveedor está lejos de donde usted vive, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Pueden ayudarle a buscar atención con un proveedor ubicado más cerca de usted. Si IEHP no puede encontrar un proveedor más cerca para que le atienda, usted puede pedirle a IEHP que coordine el transporte para usted, aun cuando el proveedor esté lejos de donde usted vive. Si necesita ayuda con proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Por “lejos” se entiende que usted no puede llegar a ese proveedor dentro de los estándares de tiempo de viaje y distancia de IEHP para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que IEHP pueda usar para su Código Postal.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP
- Tenga su número de identificación de IEHP a la mano durante la llamada
- Si el consultorio está cerrado, deje un mensaje con su nombre y número de teléfono
- A su cita, lleve su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de IEHP
- Pida transporte para su cita, si es necesario
- Pida asistencia lingüística o servicios de interpretación, antes de su cita para tener los servicios en el momento de su visita, si es necesario
- Llegue puntualmente a su cita, al menos unos minutos antes para anunciarse, llenar los formularios y responder las preguntas que pueda tener su PCP
- Llame de inmediato si no puede cumplir con su cita o si llegará tarde
- Tenga sus preguntas y la información sobre sus medicamentos a la mano en caso de que las necesite

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Cómo llegar a su cita

Si no tiene forma de ir y regresar de sus citas por servicios cubiertos, podemos ayudarle a organizar el transporte. Este servicio, llamado transporte médico, **no** es para emergencias. Si tiene una emergencia, llame al **911**. El transporte médico está disponible para las citas y los servicios que no están relacionados con servicios de emergencia y podría estar disponible sin costo para usted.

Vaya a la sección “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” para obtener más información.

Cancelación y reprogramación

Si no puede acudir a su cita, llame inmediatamente al consultorio de su proveedor. La mayoría de los doctores le piden que llame 24 horas (un día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si las cancelaciones se repiten, es posible que su doctor no quiera seguir teniéndole como paciente.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Pagos

No tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Debe mostrar su tarjeta de identificación de IEHP y su BIC de Medi-Cal cada vez que reciba servicios médicos o recetas médicas, de modo que el proveedor sepa a quién facturarle. Es posible que reciba una Explicación de Beneficios (*Explanation of Benefits, EOB*) o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si no recibe una factura, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Si recibe una factura por sus medicamentos recetados, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Dígale a IEHP la cantidad de la factura, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagarle a un proveedor ninguna cantidad que IEHP le deba por un servicio cubierto. Usted debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de IEHP antes de visitar a un proveedor fuera de la red de IEHP, incluso dentro del área de servicio de IEHP, excepto en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia, en cuyo caso marque el 911 o vaya al hospital más cercano
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con exámenes por infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puede ir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso puede ir a un proveedor dentro de la red o un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa

Si no obtiene la aprobación previa, quizás tenga que pagar la atención de proveedores que no están en la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que pueda recibirlos en un proveedor fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios, no estén disponibles en la red y tengan la aprobación previa de IEHP. Para obtener más información sobre la atención médica de emergencia, la atención urgente y los servicios de atención sensible, vaya a los títulos correspondientes en este capítulo.

Si usted recibe una factura o le piden que pague un copago que usted cree que no tenía que pagar, llamar a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347)



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

(TTY 1-800-718-4347 o 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario para quejas ante IEHP. Tendrá que decirle a IEHP por escrito por qué tuvo que pagar el artículo o servicio. IEHP leerá su queja y decidirá si usted puede recibir el dinero de vuelta. Los miembros de IEHP tienen hasta un año desde la fecha del servicio para enviar a IEHP una factura para el reembolso. El Departamento de Quejas tiene 30 días para revisar la queja y enviarle una carta. Si la queja se acepta, usted recibirá un cheque por correo. Si la solicitud es denegada, usted recibirá una carta con una explicación. Si no está de acuerdo con la decisión, puede llamar a Servicios para Miembros de IEHP y presentar una queja. Para hacer preguntas o pedir un formulario para quejas, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Si recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o servicios no cubiertos o no autorizados recibidos fuera de California, podría ser responsable del pago.

IEHP no le devolverá el dinero si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios de estética.
- Usted tiene un Costo Compartido de Medi-Cal no pagado.
- Fue a un doctor que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario en el que dice que quiere que le atiendan de todos modos y que pagará los servicios de su bolsillo.
- Pidió el reembolso de los copagos por medicamentos cubiertos a su plan de la Parte D de Medicare.

Referencias

Su PCP u otro especialista le proporcionará una referencia para visitar a un especialista dentro del plazo indicado en la sección “Acceso oportuno a los servicios de atención médica” de este manual, si lo necesita. Un especialista es un médico que tiene educación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarle a coordinar un horario para ir al especialista.

Otros servicios que podrían necesitar una referencia incluyen los procedimientos en el consultorio, radiografías, análisis de laboratorio, terapia física, electrocardiograma (*electrocardiogram, ECG*), electroencefalograma (*electroencephalogram, EEG*), servicios sociales médicos y de bienestar, y asistencia médica a domicilio.

Su PCP podría darle un formulario para que lo lleve al especialista. El especialista



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

Llenará el formulario y se lo devolverá a su PCP. El especialista le tratará durante el tiempo que crea que usted necesita tratamiento.

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial durante un largo período, es posible que necesite una referencia continua. Esto significa que usted puede visitar al mismo especialista más de una vez sin tener que obtener una referencia cada vez.

Si tiene problemas para obtener una referencia continua o si desea una copia de la política de referencias de IEHP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

No necesita una referencia para:

- Las visitas al PCP
- Las visitas de Obstetricia y Ginecología (*Obstetrics/Gynecology, OB/GYN*)
- Las visitas de atención médica de emergencia o atención urgente
- Los servicios sensibles para adultos, como atención por agresión sexual
- Los servicios de planificación familiar (para saber más, llame a la Oficina de Información de Planificación Familiar y Servicio de Referencia al 1-800-942-1054)
- Exámenes de VIH y asesoría (a partir de los 12 años)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (a partir de los 12 años)
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una referencia cuando los proporcionan FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental (terapia y psiquiatría)
- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; las citas adicionales necesitarán una referencia)
- Servicios de podiatría
- Servicios dentales elegibles
- Diálisis renal fuera del área
- Servicios preventivos
- Pruebas con biomarcadores para cánceres avanzados o metastásicos en estadio 3 o 4

Los menores también pueden recibir ciertos servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios sensibles y servicios para trastornos por abuso de sustancias sin el consentimiento de los padres. Para más información, lea “Servicios de consentimiento para menores” y “Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias” en este manual.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

¿Listo para dejar de fumar? Para saber cómo hacerlo, llame al 1-800-300-8086 (inglés) o 1-800-600-8191 (español). O visite www.kickitca.org.

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista tendrán que pedirle permiso a IEHP antes de que usted reciba la atención. Esto se llama pedir una autorización previa o aprobación previa. Esto significa que IEHP debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria o que se necesite.

Los servicios Médicamente Necesarios son razonables y requeridos para proteger la vida, impiden que usted se enferme gravemente o sufra una discapacidad o reducen el dolor severo de una enfermedad, condición o lesión diagnosticada. Para los Miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención médica que es médicamente necesaria para curar o aliviar una enfermedad o condición física o mental.

Los siguientes servicios siempre necesitan una aprobación previa (autorización previa), aun si usted los recibe de un proveedor que esté en la red de IEHP:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de IEHP, si no es una emergencia o una urgencia
- Cirugía ambulatoria
- Servicios de enfermería especializada o de atención médica a largo plazo en un centro de enfermería
- Tratamientos especializados, imágenes, pruebas y procedimientos
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia. Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren aprobación previa.

Conforme a la Sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, IEHP decidirá las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina en un lapso de 5 días hábiles después de que IEHP reciba la información razonablemente necesaria para decidir.

Para las solicitudes en que un proveedor indique o IEHP determine que seguir el plazo



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

estándar podría poner en grave peligro su vida o su salud o su capacidad de lograr, mantener o recuperar una función por completo, IEHP tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) acelerada (rápida). IEHP le dará aviso tan pronto como su condición de salud lo requiera y a más tardar a las 72 horas después de recibir la solicitud de los servicios.

Las solicitudes de aprobación previa (autorización previa) son revisadas por personal clínico o médico, como doctores, enfermeras y farmacéuticos.

IEHP **no** paga a los revisores por denegar la cobertura o los servicios. Si IEHP no aprueba la solicitud, IEHP le enviará una carta de Aviso de Acción (*Notice of Action, NOA*). La carta del NOA le explicará cómo presentar una apelación si no está conforme con la decisión.

IEHP se comunicará con usted si IEHP necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Usted nunca necesitará una aprobación previa (autorización previa) para la atención médica de emergencia, aun cuando esté fuera de la red y fuera de su área de servicio. Si está embarazada, esto incluye la labor de parto y el parto. No necesita aprobación previa para ciertos servicios de atención sensible. Para saber más sobre los servicios de atención sensible, vaya a “Atención sensible” más adelante en este capítulo.

Para hacer preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Segundas opiniones

Usted podría querer una segunda opinión sobre la atención médica que su proveedor dice que usted necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, quizás quiera una segunda opinión si no está seguro de si necesita un tratamiento o cirugía que le recetaron, o si intentó seguir un plan de tratamiento y no funcionó.

Si quiere obtener una segunda opinión, le referiremos a un proveedor de la red calificado quien puede darle una segunda opinión. Para que le ayuden a elegir un proveedor, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

IEHP pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la piden y usted recibe la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita el permiso 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

para recibir una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una referencia, su proveedor de la red puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si usted necesita una.

Si no hay un proveedor en la red de IEHP para darle una segunda opinión, IEHP pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. IEHP le dirá dentro de los 5 días hábiles si el proveedor que elige para una segunda opinión está aprobado. Si usted tiene una enfermedad crónica, grave o seria, o enfrenta una amenaza inmediata y grave para su salud, incluida, entre otras, la pérdida de la vida, una extremidad, una parte importante del cuerpo o una función corporal, IEHP se lo comunicará por escrito en un lapso de 72 horas.

Si IEHP deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre las quejas formales, vaya al título “Quejas” en el Capítulo titulado “Informar y resolver problemas” de este manual.

Procesos de control de la utilidad de servicios

IEHP tiene procesos específicos para el Control de la Utilidad de Servicios (*Utilization Management, UM*). IEHP tiene pautas o criterios que se usan en casos específicos para aprobar o denegar servicios médicos solicitados. En todos los casos, el Director Médico debe tener en cuenta las necesidades de un Miembro al tomar la decisión de aprobar o denegar servicios médicos solicitados. Si desea una copia de los procesos de Control de la Utilidad de Servicios de IEHP, o si desea una pauta o criterio de tratamiento específico, por favor llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347). El personal de Control de la Utilidad de Servicios (UM) está disponible entre las 8am y 5pm durante los días hábiles para hablar sobre asuntos relacionados con UM. El personal podría enviar mensajes relacionados con preguntas sobre UM durante el horario de trabajo normal, y siempre se identificará con nombre, cargo y nombre de la organización al llamar o de regresar sus llamadas. También puede llamar al Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California al 1-888-452-8609.

Atención sensible

Servicios de consentimiento para menores

Si eres menor de 18 años, puedes recibir algunos servicios sin el permiso de tu padre,



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

madre o tutor. Estos servicios se denominan servicios de consentimiento para menores.

Puedes recibir los siguientes servicios sin el permiso de tu padre, madre o tutor:

- Servicios por agresión sexual, incluida la atención de salud mental para pacientes externos
- Embarazo
- Planificación familiar y control de la natalidad
- Servicios de aborto

Si eres mayor de 12 años, también puedes recibir estos servicios sin el permiso de tu padre, madre o tutor:

- Atención de salud mental para pacientes ambulatorios por:
 - Agresión sexual
 - Incesto
 - Agresión física
 - Maltrato infantil
 - Cuando tienes pensamientos de herirte o herir a otros
- Prevención, examen y tratamiento de VIH/SIDA
- Prevención, examen y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento para trastornos por abuso de sustancias
 - Para más información, consulta “Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias” en este manual.

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, servicios de control de la natalidad o servicios para infecciones de transmisión sexual, no es necesario que el doctor o la clínica sean parte de la red de IEHP. Puedes elegir y dirigirte a cualquier proveedor de Medi-Cal por estos servicios sin una referencia ni aprobación previa (autorización previa). Para los servicios de consentimiento para menores que no son servicios especializados de salud mental, puedes ir a un proveedor dentro de la red sin una referencia y sin aprobación previa. Tu PCP no necesita referirte y no necesitas obtener la aprobación previa de IEHP para obtener servicios de consentimiento para menores que están cubiertos por este Manual para Miembros.

Los servicios de consentimiento para menores que son servicios especializados de salud mental no están cubiertos por este Manual para Miembros. Los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el plan de salud mental del condado donde vives.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus problemas de salud si llaman a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas, los siete días de la semana al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711).

IEHP no enviará información sobre la obtención de servicios sensibles a los padres, madres o tutores. Consulta la sección “Aviso de Prácticas de Privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles.

Servicios de atención sensible para adultos

Como adulto (mayor de 18 años), quizás no quiera ir a su PCP para ciertos servicios de atención sensible o privada. Si es así, puede elegir cualquier doctor o clínica para los siguientes tipos de atención médica:

- Planificación familiar y control de la natalidad (incluida la esterilización para adultos de 21 años o más)
- Pruebas de embarazo y asesoría
- Prevención y exámenes de VIH/SIDA
- Prevención, examen y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención por agresión sexual
- Servicios de aborto para pacientes ambulatorios

El doctor o la clínica no tienen que ser parte de la red de IEHP. Usted puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal para recibir estos servicios sin una referencia ni aprobación previa (autorización previa). Los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la atención sensible podrían no estar cubiertos. Para recibir ayuda para buscar un doctor o una clínica que preste estos servicios, o para recibir ayuda para obtener estos servicios (incluido el transporte), puede llamar a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas, los siete días de la semana al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711).

IEHP no enviará información sobre la obtención de servicios sensibles a otros miembros del hogar. Consulte la sección “Aviso de Prácticas de Privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si moralmente no están de acuerdo con los servicios. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a buscar otro proveedor para los servicios que usted necesita. IEHP también puede colaborar para buscar un proveedor para usted.

Algunos hospitales y otros proveedores no prestan uno o más de los siguientes servicios que posiblemente estén cubiertos por el contrato de su plan y que usted o un miembro de su familia podrían necesitar:

- Planificación familiar
- Servicios anticonceptivos, incluida la anticoncepción de emergencia
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento de la labor de parto y el parto
- Tratamientos de la infertilidad
- Aborto

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame a su posible doctor, grupo médico, asociación de médicos independientes o clínica, o bien, llame a IEHP a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) para asegurarse de que puede obtener los servicios de atención médica que necesita.

Estos servicios están disponibles e IEHP debe garantizar que usted y su familia consulten a un proveedor o sean admitidos en un hospital que preste los servicios cubiertos. Llame a IEHP a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor.

Atención urgente

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. La mayoría de las citas de atención urgente no necesitan aprobación previa (autorización previa) y están disponibles en un lapso de 48 horas de su solicitud de una cita. Si los servicios de atención urgente que usted necesita requieren aprobación previa, se le ofrecerá una cita en un lapso de 96 horas de su 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Para atención urgente, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). O bien, puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas, los siete días de la semana al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711), para saber qué nivel de atención médica es mejor para usted.

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

Las necesidades de atención urgente podrían ser:

- Resfriado
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Dolor de oído
- Esguince muscular
- Servicios de maternidad

Usted debe obtener servicios de atención urgente de un proveedor de la red cuando se encuentre dentro del área de servicio de IEHP. Usted no necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención urgente de proveedores de la red dentro del área de servicio de IEHP. Si se encuentra fuera del área de servicio de IEHP, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita aprobación previa para obtener atención urgente. Visite el centro de atención urgente más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de atención urgente fuera de los Estados Unidos. Si está viajando fuera de los Estados Unidos y necesita atención urgente, no cubriremos su atención.

Si necesita atención urgente 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). Usted puede llamar al plan de salud mental de su condado o a su Organización de Salud del Comportamiento de IEHP en cualquier momento, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

LLAME A	<p><u>Condado de Riverside</u></p> <p>1-800-706-7500. Lunes-viernes, 8am-5pm. Antes y después del horario regular de servicios, las líneas de teléfono se derivan a la Línea de Ayuda de Community Connect.</p> <p><u>Condado de San Bernardino</u></p> <p>1-888-743-1478. Las 24 horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>Todas las llamadas son gratuitas. Tenemos servicios de interpretación gratuitos para personas que no hablan inglés.</p>
TTY	<p><u>Condado de Riverside</u></p> <p>Región del Desierto (760) 863-8026</p> <p>Región Central (951) 296-0596</p> <p>Región Occidental (951) 358-4728</p> <p><u>Condado de San Bernardino</u>, por favor, llame al 1-888-743-1481</p> <p>La llamada es gratuita.</p> <p>Este número es para personas con dificultades para escuchar o para hablar. Para llamar, usted debe tener un equipo telefónico especial.</p>

Su proveedor de atención urgente podría darle medicamentos como parte de su visita de atención urgente. Si usted recibe medicamentos como parte de su visita, IEHP cubrirá los medicamentos como parte de su atención urgente cubierta. Si su proveedor de atención urgente le da una receta para que la lleve a una farmacia, el programa Medi-Cal Rx cubrirá los medicamentos. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, vaya al título “Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” del Capítulo 4.

Atención médica de emergencia

Para recibir atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias (*emergency room, ER*) más cercana. Para recibir atención médica de emergencia, **no** necesita una aprobación previa (autorización previa) de IEHP.

En los Estados Unidos, incluidos los Territorios de los Estados Unidos, usted tiene



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

derecho a utilizar cualquier hospital u otro lugar para recibir atención médica de emergencia.

Fuera de los Estados Unidos, solo están cubiertos los servicios de urgencia que requieran hospitalización en Canadá y México. La atención médica de emergencia y otro tipo de atención médica en otros países no está cubierta.

La atención médica de emergencia es para condiciones médicas que ponen en riesgo la vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión que una persona común prudente o razonable (no un profesional de atención médica) con un conocimiento promedio de salud y medicina podría pensar que, si usted no recibe atención

inmediata, su salud (o la salud de su bebé en gestación) podría estar en grave peligro, o una función, órgano o parte del cuerpo podría dañarse gravemente. Los ejemplos incluyen, entre otros:

- Activa labor de parto
- Fractura
- Dolor severo
- Dolor de pecho
- Problemas para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayos
- Sangrado profuso
- Condiciones de emergencia psiquiátricas, como depresión grave o pensamientos suicidas (podrían estar cubiertas por los planes de salud mental del condado)

No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina o atención médica que no necesita de inmediato. Debe recibir atención de rutina de su PCP, ya que es quien mejor le conoce. Si no está seguro de si su condición médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermería disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711).

Si necesita atención médica de emergencia lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana, aun cuando no esté en la red de IEHP. Si va a una sala de emergencias, pídale que llamen a IEHP. Usted o el hospital en el cual fue admitido deben llamar a IEHP en un lapso de 24 horas después de recibir atención



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

3 | Cómo obtener atención médica

médica de emergencia. Si está viajando fuera de los Estados Unidos, a un país que no sea Canadá o México, y necesita atención médica de emergencia, IEHP **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita hablar con su PCP o con IEHP primero antes de ir a la sala de emergencias.

Si necesita atención médica en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención de posestabilización), el hospital llamará a IEHP.

Recuerde: No llame al **911** a menos que sea una emergencia. Obtenga atención médica de emergencia solamente para una emergencia, no para atención de rutina ni una enfermedad menor, como un resfriado o un dolor de garganta. Si es una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

La Línea de Consejos de Enfermería de IEHP le brinda información médica y consejos gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711).

Línea de consejos de enfermería

La Línea de Consejos de Enfermería de IEHP le brinda información médica y consejos gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711) para:

- Hablar con una enfermera, quien responderá sus preguntas médicas, le aconsejará sobre la atención médica y le ayudará a decidir si debe visitar a un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con problemas médicos, como la diabetes o el asma, incluido el asesoramiento sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su condición.
- Hablar con una enfermera sobre si debería obtener atención médica, cómo y dónde obtenerla. Por ejemplo, si usted no está seguro de si su condición es una condición médica o de salud mental de emergencia, pueden ayudarle a decidir si necesita servicios de emergencia o de atención urgente. También pueden decirle cómo y dónde obtener esa atención.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Recibir ayuda sobre qué hacer si necesita atención y el consultorio de su proveedor de atención médica está cerrado.

La Línea de consejos de enfermería **no puede** ayudarle con citas clínicas o resurtidos de medicamentos. Si necesita ayuda con estas cosas, llame al consultorio de su proveedor.

Instrucciones anticipadas

Una instrucción anticipada sobre la atención médica es un formulario legal. Puede incluir en el formulario la atención médica que usted quiere en caso de que no pueda hablar ni tomar decisiones más adelante. Puede incluir la atención que **no** quiere recibir. Puede nombrar a una persona, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención médica en caso de que usted no pueda.

Puede obtener un formulario de instrucciones anticipadas en farmacias, hospitales, oficinas legales y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagar el formulario. También puede buscar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedirle a su familia, PCP u otra persona en quien confíe que le ayude a llenar el formulario.

Usted tiene derecho a pedir que se incluyan sus instrucciones anticipadas en sus registros médicos. Usted tiene derecho a cambiar o cancelar sus instrucciones anticipadas en cualquier momento.

Usted tiene derecho a conocer los cambios en las leyes de las instrucciones anticipadas. IEHP le comunicará los cambios en la ley estatal en un lapso no mayor de 90 días después del cambio.

Para obtener más información, puede llamar a IEHP a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347).

Donación de órganos y tejido

Usted puede ayudar a salvar vidas al convertirse en donante de órganos o tejidos. Las personas entre 15 y 18 años de edad pueden ser donantes con el consentimiento por escrito de los padres o del tutor. Puede cambiar de opinión sobre ser o no donante de órganos en cualquier momento. Si quiere informarse más sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Este capítulo explica sus servicios cubiertos como miembro de IEHP. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre y cuando sean médicamente necesarios y proporcionados por un proveedor de la red. Debe pedirnos una aprobación previa (autorización previa) si la atención médica es fuera de la red, excepto por servicios sensibles, servicios de atención urgente y atención médica de emergencia. Su plan de salud puede cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero para esto usted debe pedir a IEHP una aprobación previa (autorización previa). Los servicios médicamente necesarios son razonables y requeridos para proteger la vida, impiden que usted se enferme gravemente o sufra una discapacidad o reducen el dolor severo de una enfermedad, condición o lesión diagnosticada. Para los Miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención médica que es médicamente necesaria para curar o aliviar una enfermedad o condición física o mental. Para obtener más detalles sobre sus servicios cubiertos, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Los miembros menores de 21 años obtienen beneficios y servicios extras. Lea el Capítulo 5: “Atención preventiva de niños y jóvenes” para obtener más información.

Algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece IEHP se enumeran a continuación. Los beneficios con un asterisco (*) pueden necesitar la aprobación previa de IEHP o de su IPA o grupo médico primero.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

- Acupuntura*
- Terapias y servicios de salud en el hogar para casos agudos (tratamiento a corto plazo)
- Vacunación de adultos
- Pruebas de alergia e inyecciones*
- Servicios de ambulancia en caso de emergencia
- Servicios de anestesista*
- Prevención del asma
- Audiología*
- Tratamientos de salud del comportamiento*
- Pruebas con biomarcadores
- Rehabilitación cardíaca
- Servicios quiroprácticos*
- Quimioterapia y terapia de radiación*
- Evaluaciones de la salud cognitiva
- Servicios de trabajador de la salud de la comunidad
- Servicios dentales, limitados (realizados por un profesional médico/PCP en un consultorio médico)
- Servicios de diálisis/hemodiálisis
- Servicios de una doula
- Equipo médico duradero (*durable medical equipment, DME*) *
- Servicios de terapia diádica
- Visitas a la sala de emergencias
- Nutrición enteral y parenteral*
- Visitas al consultorio por planificación familiar y orientación (usted puede visitar a un proveedor no participante)
- Terapia familiar
- Servicios y dispositivos de habilitación*
- Audífonos*
- Asistencia médica a domicilio*
- Atención médica para enfermos terminales*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Laboratorio y radiología*
- Terapias y servicios de salud en el hogar a largo plazo
- Atención médica durante el embarazo y de recién nacidos
- Trasplante de órganos principales
- Terapia ocupacional*
- Aparatos ortopédicos y prótesis*
- Suministros urológicos y para ostomía*
- Servicios hospitalarios como paciente ambulatorio
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios*
- Cirugía ambulatoria*
- Atención médica paliativa*
- Las visitas al PCP
- Servicios pediátricos
- Terapia física*
- Servicios de podiatría*
- Servicios preventivos
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación Rápida del Genoma Completo
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada*
- Visitas al especialista*
- Terapia del habla*



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

- Servicios quirúrgicos*
- Telemedicina/telesalud
- Servicios para personas transgénero*
- Atención urgente
- Servicios del cuidado de la vista*
- Servicios de salud de la mujer

Encontrará las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos en el capítulo 8, “Números importantes y palabras que debe conocer”.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y requeridos para proteger la vida, impiden que usted se enferme gravemente o sufra una discapacidad o reducen el dolor severo de una enfermedad, condición o lesión diagnosticada.

Los servicios médicamente necesarios incluyen aquellos servicios que son necesarios para el crecimiento y el desarrollo adecuados a la edad, o para alcanzar, mantener o recuperar la capacidad funcional.

En el caso de los Miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales, según el beneficio federal de Evaluación Periódica, Diagnóstico y Tratamiento Oportuno (*Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT*). Esto incluye la atención médica necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental para mantener la condición del miembro para evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- Tratamientos no probados o aún en fase de prueba
- Servicios o artículos que no están generalmente aceptados como eficaces
- Servicios fuera del curso y la duración normales del tratamiento o servicios que no tienen pautas clínicas
- Servicios para la conveniencia del cuidador o del proveedor

IEHP coordinará con otros programas para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

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

- Proteger la vida;
- Prevenir una enfermedad significativa o una discapacidad importante;
- Aliviar el dolor severo;
- Lograr un crecimiento y desarrollo adecuados a la edad; y
- Lograr, mantener y recuperar la capacidad funcional.

En el caso de los Miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos, identificados anteriormente, y cualquier otra atención médica necesaria, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas para corregir o mejorar los defectos y las enfermedades y condiciones físicas y mentales, tal y como exige el beneficio federal de Evaluación Periódica, Diagnóstico y Tratamiento Oportuno (EPSDT).

La EPSDT ofrece una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años con bajos ingresos. El beneficio de EPSDT es más sólido que el beneficio para adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban una detección y atención tempranas, de modo que los problemas de salud se eviten o se diagnostiquen y traten lo antes posible. El objetivo de EPSDT es asegurar que cada niño reciba la atención médica que necesita cuando la necesita: la atención adecuada para el niño correcto en el momento justo y en el lugar indicado.

IEHP coordinará con otros programas para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por IEHP.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por IEHP

Servicios para pacientes externos (ambulatorios)

Vacunación de adultos

Puede recibir vacunas para adultos de un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa). IEHP cubre estas vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (*Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP*) de los Centros de Control y Prevención de Enfermedades (*Centers for Disease*



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

Control and Prevention, CDC), incluidas las vacunas que necesita para viajar.

También puede obtener algunos servicios de vacunación de adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre el programa Medi-Cal Rx, lea la sección Otros programas y servicios de Medi-Cal en el Capítulo 4.

Atención para alergias*

IEHP cubre pruebas y tratamientos de alergias, incluida la desensibilización de alergias, hiposensibilización o inmunoterapia.

Servicios de anestesiista*

IEHP cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando usted obtiene atención médica como paciente ambulatorio. Puede incluir la anestesia para procedimientos dentales cuando la proporciona un anestesiista, que puede requerir aprobación previa (autorización previa).

Servicios quiroprácticos*

IEHP cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral por manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla (no se aplican límites a personas menores de 21 años). IEHP puede preaprobar otros servicios como médicamente necesarios.

Los siguientes miembros son elegibles para servicios quiroprácticos:

- Menores de 21 años
- Personas embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del fin de un embarazo
- Residentes en un centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios o centro de atención de enfermedades subagudas
- Todos los miembros cuando los servicios son prestados en departamentos ambulatorios de un hospital del condado, clínicas ambulatorias, FQHC o RHC que estén en la red de IEHP. No todos los FQHC, EHC o los hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios.

Evaluaciones de la salud cognitiva

IEHP cubre una breve evaluación anual de la salud cognitiva para los miembros mayores



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

de 65 años, y que de otra manera no son elegibles para una evaluación similar como parte de una visita anual de bienestar bajo el Programa de Medicare. Una evaluación de la salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.

Servicios de trabajador de la salud de la comunidad

IEHP cubre los servicios de un trabajador de salud de la comunidad (*community health worker, CHW*) para las personas cuando son recomendados por un médico u otro profesional autorizado para prevenir enfermedades, discapacidades y otras condiciones de salud o su evolución; prolongar la vida; y promover la eficiencia y la salud física y mental. Entre los servicios se pueden incluir los siguientes:

- Educación y capacitación sobre la salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de comportamiento, perinatales y de salud bucodental; y prevención de lesiones
- Promoción de la salud y asesoramiento, incluida la fijación de metas y la creación de planes de acción para tratar la prevención y el control de enfermedades

Servicios de diálisis y hemodiálisis

IEHP cubre tratamientos de diálisis. IEHP también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su doctor presenta una solicitud e IEHP la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Equipos, suministros y funciones para su comodidad, conveniencia o lujo
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis en casa sea portátil para viajar

Servicios de una partera

IEHP cubre los servicios de una partera para incluir el apoyo personal a las personas embarazadas y a las familias durante todo el embarazo, el trabajo de parto y el período de posparto.

Servicios de terapia diádica

IEHP cubre los servicios de atención diádica para los miembros y sus cuidadores que sean médicamente necesarios.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

Terapia Familiar

IEHP cubre la terapia familiar cuando sea médicamente necesaria y esté compuesta por al menos dos miembros de la familia.

Los ejemplos de terapia familiar incluyen, pero no se limitan a:

- Psicoterapia para hijos (de 0 a 5 años) y padres
- Terapia interactiva entre padres e hijos (de 2 a 12)
- Terapia cognitivo-conductual de pareja (adultos)

Cirugía ambulatoria*

IEHP cubre procedimientos quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Los que se necesiten con fines de diagnóstico, los procedimientos considerados electivos y ciertos procedimientos médicos o dentales para pacientes ambulatorios deben tener aprobación previa (autorización previa).

Servicios Médicos de Especialidades*

IEHP cubre los servicios médicos que son médicamente necesarios.

Servicios de podólogos (para los pies)*

IEHP cubre los servicios de podólogos que sean médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulativo y eléctrico de los pies. La cobertura incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

Terapias de tratamiento*

IEHP cubre diferentes terapias de tratamiento, entre ellas:

- Quimioterapia
- Terapia de radiación

Atención médica durante el embarazo y de recién nacidos

IEHP cubre estos servicios de atención médica durante el embarazo y de recién nacidos:

- Educación sobre lactancia y productos para la lactancia



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Atención durante el parto y posparto
- Sacaleches y suministros
- Atención prenatal
- Servicios en centro de partos
- Enfermera Obstetra Certificada (*Certified Nurse Midwife, CNM*)
- Enfermera Obstetra con Licencia (*Licensed Midwife, LM*)
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoría
- Servicios de atención médica del recién nacido

Exclusiones

- Circuncisión de rutina

Servicios de telesalud

Telesalud es una manera de obtener servicios sin estar en el mismo lugar físico en que está su proveedor. Telesalud podría incluir tener una conversación en vivo con su proveedor. O bien, telesalud podría incluir compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios a través de telesalud. Sin embargo, es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para saber qué tipos de servicios están disponibles a través de telesalud. Es importante que tanto usted como su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio particular es apropiado para usted. Tiene derecho a recibir servicios en persona y no está obligado a utilizar la telesalud, aunque su proveedor esté de acuerdo en que es apropiada para usted.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

IEHP cubre a un miembro para una evaluación de salud mental inicial sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento con un proveedor de salud mental con licencia en la red de IEHP sin una referencia.

Su PCP o proveedor de salud mental podría darle una referencia para una evaluación de salud mental adicional a un especialista dentro de la red de IEHP para determinar su nivel de deterioro. Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que usted tiene angustia leve o moderada, o que tiene un deterioro de la función mental, emocional o del comportamiento, IEHP puede prestarle servicios de salud mental. 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

cubre los servicios de salud mental como:

- Evaluación de salud mental y tratamiento individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- Servicios ambulatorios para controlar la terapia con medicamentos
- Laboratorio ambulatorio, medicamentos que no estén ya cubiertos por la Lista de Medicamentos del Contrato de Medi-Cal (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consulta psiquiátrica
- Terapia Familiar

Para obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por IEHP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Si su PCP o proveedor de salud mental no puede proporcionarle tratamiento para un trastorno de salud mental disponible en la red de IEHP y dentro de los plazos mencionados anteriormente en la sección “Acceso oportuno a los servicios de atención médica”, IEHP cubrirá y le ayudará a coordinar los servicios fuera de la red.

Si sus resultados de la evaluación de salud mental determinan que usted podría tener un nivel más alto de deterioro y necesita servicios especializados de salud mental (*specialty mental health services, SMHS*), su PCP o su proveedor de salud mental le referirá al plan de salud mental del condado para que le hagan una evaluación y ayudarle a ponerse en contacto con el próximo paso del proceso.

Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página (84) en “Servicios especializados de salud mental.”

Servicios de emergencia

Servicios para pacientes hospitalizados y ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica

IEHP cubre todos los servicios que sean necesarios para tratar una emergencia médica que suceda en los Estados Unidos (incluidos los territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, etc.). IEHP también cubre la atención médica de



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica que está acompañada por un dolor severo o una lesión de gravedad. Esta condición es tan seria que, si no recibe atención médica inmediata, cualquier persona común y prudente podría esperar que cause:

- Un riesgo grave para su salud; ○
- Daños graves a las funciones del organismo; ○
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo; ○
- En el caso de una persona embarazada en activa labor de parto, que significa trabajo de parto en un momento en que puede ocurrir lo siguiente:
 - No hay tiempo suficiente para transportar a la paciente de forma segura a otro hospital antes del parto.
 - El transporte podría representar una amenaza para la salud o la seguridad de la paciente o del niño que va a nacer.

Si la sala de emergencias de un hospital le da un suministro de hasta 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, el medicamento recetado estará cubierto como parte de sus Servicios de Emergencia cubiertos. Si un proveedor de la sala de emergencias del hospital le da una receta que usted tiene que llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para que se la surtan, Medi-Cal Rx será responsable de la cobertura de esa receta.

Si un farmacéutico en una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de un medicamento, ese suministro de emergencia será cubierto por Medi-Cal Rx y no por IEHP. Pida a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesita ayuda para darle un suministro de medicamentos de emergencia.

Servicios de transporte de emergencia

IEHP cubre servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar más cercano de atención médica en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es tan grave que, si le llevan a algún centro de cuidados por otros medios, podría poner en riesgo su vida o su salud. No se cubren servicios fuera de los Estados Unidos, excepto los servicios de emergencia que requieren que usted esté en el hospital en Canadá o México. Si usted recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá y México y no es hospitalizado durante ese episodio de atención médica, sus servicios de ambulancia no serán cubiertos por 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Atención médica paliativa y para enfermos terminales*

IEHP cubre atención médica paliativa y para enfermos terminales niños y adultos, que ayuda a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir servicios de atención médica paliativa y para enfermos terminales al mismo tiempo.

Atención médica para enfermos terminales

La atención médica para enfermos terminales es un beneficio para los miembros con enfermedades terminales. La atención médica para enfermos terminales requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el manejo del dolor y los síntomas en lugar de una cura para prolongar la vida.

La atención médica para enfermos terminales incluye:

- Servicios de enfermería
- Terapia física, terapia ocupacional o terapia del habla
- Servicios sociales médicos
- Servicios de auxiliar de asistencia médica a domicilio y servicios domésticos
- Suministros y aparatos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos podrían estar disponibles a través de FFS Medi-Cal Rx)
- Servicios de asesoría
- Servicios de enfermería continua las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener a los enfermos terminales en su hogar
- Cuidado de relevo para pacientes hospitalizados durante un máximo de 5 días consecutivos por vez en un hospital, centro de enfermería especializada o centro para enfermos terminales
- Atención médica para pacientes hospitalizados a corto plazo para el control del dolor o manejo de los síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada o centro para enfermos terminales

Atención médica paliativa

La atención médica paliativa es la atención médica centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida al anticiparse, prevenir y tratar el sufrimiento. La atención médica paliativa no requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

meses o menos. La atención médica paliativa puede darse al mismo tiempo que la atención curativa.

La atención médica paliativa incluye:

- Plan de cuidados avanzados
- Evaluación y consulta de atención médica paliativa
- Plan de cuidado que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados

- Equipo del plan de cuidado que incluye, entre otros:
 - Doctor en medicina u osteopatía
 - Asistente médico
 - Enfermera registrada
 - Enfermera vocacional con licencia o enfermera con práctica médica
 - Trabajador social
 - Capellán

- Coordinación de atención médica
- Control del dolor y de los síntomas
- Servicios de salud mental y servicios sociales médicos

IEHP ofrece atención médica paliativa a través del programa My Path. My Path ofrece a los Miembros con enfermedades graves o crónicas la atención de un equipo que se asociará con el Miembro, sus cuidadores, doctores y especialistas para ayudar al Miembro a recibir la atención que quiere para mejorar su calidad de vida. Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir al mismo tiempo atención médica paliativa y para enfermos terminales. Si está recibiendo atención médica paliativa y cumple los requisitos para recibir atención médica para enfermos terminales, puede solicitar el cambio a atención médica para enfermos terminales en cualquier momento.

Hospitalización*

Servicios de anestesista

IEHP cubre los servicios de un anestesista médicamente necesarios durante las estadías en el hospital cubiertas. Un anestesista es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento que se usa durante algunos procedimientos médicos o dentales.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados

IEHP cubre la atención hospitalaria para pacientes hospitalizados médicamente necesaria cuando el paciente es admitido en el hospital.

Secuenciación Rápida del Genoma Completo

La Secuenciación Rápida del Genoma Completo (*Rapid Whole Genome Sequencing, rWGS*) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y que esté recibiendo servicios hospitalarios en una unidad de cuidados intensivos. Incluye la secuenciación individual, la secuenciación en trío para el padre/la madre o ambos padres y su bebé, y la secuenciación ultrarrápida. La rWGS es una nueva forma de diagnosticar a tiempo condiciones que inciden en la atención en la UCI de los bebés de un año o menos.

Servicios quirúrgicos

IEHP cubre las cirugías médicamente necesarias que se realicen en un hospital.

Programa de Extensión de la Atención Médica Posparto

El Programa de Extensión de la Atención Médica Posparto proporciona cobertura ampliada para las miembros de Medi-Cal durante el embarazo y después del embarazo.

El Programa de Extensión de la Atención Médica Posparto amplía la cobertura de IEHP hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los ingresos, la ciudadanía o la situación migratoria, y no es necesario realizar ninguna acción adicional.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)*

Este beneficio incluye servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades físicas y mentales.

Cubrimos los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los requisitos siguientes:

- Los servicios son médicamente necesarios
- Los servicios son para tratar un problema de salud
- Los servicios son útiles para mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones para la vida diaria



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Usted recibe los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un médico dentro de la red determine que es médicamente necesario que usted reciba los servicios en otro lugar, o que un centro dentro de la red no esté disponible para tratar su condición de salud.

El plan cubre:

Acupuntura

IEHP cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción del dolor crónico severo y persistente que resulta de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin la estimulación eléctrica de las agujas) se limitan a dos servicios por mes, en combinación con servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla cuando son prestados por un médico, dentista, podólogo o acupunturista (no se aplican límites a personas menores de 21 años). IEHP puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales como médicamente necesarios.

Audiología (audición)*

IEHP cubre los servicios de audiología. IEHP puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales como médicamente necesarios.

Tratamientos de salud del comportamiento

IEHP cubre los servicios de tratamiento de salud del comportamiento (*behavioral health treatment, BHT*) para los miembros menores de 21 años a través del beneficio de Evaluación Periódica, Diagnóstico y Tratamiento Oportuno (EPSDT). 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 menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades a través de la observación y el refuerzo de conductas, o induciendo el aprendizaje de cada paso de una conducta específica. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable y no son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones del comportamiento, paquetes de intervención del comportamiento cognitivo, tratamiento del comportamiento integral y análisis del comportamiento aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un doctor o



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

psicólogo con licencia, aprobados por el plan y ofrecidos de una manera que siga el plan de tratamiento aprobado.

Rehabilitación cardíaca

IEHP cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

Equipo médico duradero (DME*)

IEHP cubre la compra o el alquiler de suministros de equipo médico duradero (DME), equipo y otros servicios con una receta de un doctor, asistentes médicos, enfermeras con práctica médica y especialistas en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados podrían estar cubiertos como médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales a las actividades de la vida cotidiana o para prevenir una discapacidad física mayor.

Por lo general, IEHP no cubre lo siguiente:

- Productos y suministros de comodidad, conveniencia o lujo, excepto los sacaleches de venta al público descritos en el apartado “Sacaleches y suministros” de la sección “Atención médica durante el embarazo y de recién nacidos” de este capítulo
- Artículos que no estén destinados a mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio (incluidos los dispositivos destinados a proporcionar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas)
- Equipos de higiene, excepto cuando sean médicamente necesarios para un Miembro menor de 21 años
- Artículos no médicos, como baños de sauna o ascensores
- Modificaciones en la vivienda o en el automóvil
- Dispositivos para analizar la sangre u otras sustancias corporales (sin embargo, los monitores de glucosa en la sangre para la diabetes, los monitores de glucosa continuos, las tiras reactivas y las lancetas están cubiertos por Medi-Cal Rx)
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones, excepto los monitores de apnea infantil
- Reparación o sustitución de equipos por pérdida, robo o mal uso, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Otros artículos que no suelen utilizarse principalmente para la atención médica



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Sin embargo, en algunos casos, estos artículos pueden ser aprobados con una autorización previa (aprobación previa) presentada por su doctor. IEHP elegirá si alquilar o comprar equipo estándar y elegirá a qué proveedor alquilarle o comprarle el DME. Usted debe devolver el DME al proveedor que suministró el equipo cuando IEHP ya no lo cubra

Nutrición enteral y parenteral*

Estos métodos de dar nutrición al cuerpo se usan cuando una condición médica le impide alimentarse por la vía normal. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos de nutrición parenteral podrían estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx cuando son médicamente necesarios. IEHP podría cubrir bombas y sondas enterales y parenterales, cuando sean médicamente necesarias.

Audífonos*

IEHP cubre audífonos si usted tiene pérdida de la audición, los audífonos son médicamente necesarios y usted tiene una receta de su doctor. La cobertura se limita al audífono de más bajo costo que satisface sus necesidades médicas. IEHP cubrirá un audífono, a menos que se necesite un audífono para cada oído para obtener resultados significativamente mejores de los que puede obtener con un solo audífono.

Audífonos para Miembros menores de 21 años

La ley estatal exige que los menores que necesitan audífonos sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (*California Children's Services, CCS*) para determinar si el menor es elegible para los CCS. Si el menor es elegible para los CCS, los CCS cubrirán los costos de los audífonos médicamente necesarios. Si el menor no es elegible para los CCS, cubriremos los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Audífonos para Miembros mayores de 21 años.

Con Medi-Cal, cubrimos lo siguiente por cada audífono cubierto:

- Moldes de oído necesarios para la adaptación
- Un paquete de baterías estándar
- Visitas para comprobar que el audífono funciona correctamente
- Visitas para limpiar y ajustar su audífono
- Reparación de su audífono



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

Con Medi-Cal, cubriremos un audífono de reemplazo si:

- Su pérdida auditiva es tal que su audífono actual no es capaz de corregirla
- Su audífono se perdió, se lo robaron o se rompió y no se puede arreglar y no ha sido culpa suya. Tiene que darnos una nota que nos diga cómo sucedió.

Para los adultos mayores de 21 años, Medi-Cal no incluye:

- El reemplazo de las baterías del audífono

Servicios de asistencia médica a domicilio*

IEHP cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar, cuando son recetados por su doctor y se determina que son médicamente necesarios.

Los servicios de salud a domicilio se limitan a los servicios que cubre Medi-Cal, como por ejemplo:

- Atención de enfermería especializada de tiempo parcial
- Auxiliar de salud en el hogar a tiempo parcial
- Terapia física, terapia ocupacional y terapia del lenguaje especializada
- Servicios sociales médicos
- Suministros médicos

Suministros, equipos y aparatos médicos

IEHP cubre los suministros médicos recetados por los asistentes médicos, enfermeras con práctica médica y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de FFS Medi-Cal Rx y no por IEHP.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Artículos comunes del hogar, que incluyen, entre otros:
 - Cinta adhesiva (todos los tipos)
 - Alcohol etílico
 - Cosméticos
 - Torundas de algodón e hisopos
 - Polvos de limpieza
 - Toallitas de papel
 - Hamamelis
- Remedios domésticos comunes que incluyen, entre otros:
 - Vaselina blanca



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Aceites y lociones para la piel seca
- Talco y productos que contienen talco
- Agentes oxidantes como el peróxido de hidrógeno
- Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús sin receta médica
- Preparaciones tópicas que contienen pomada de ácido benzoico y salicílico, crema, pomada o líquido de ácido salicílico y pasta de óxido de zinc
- Otros artículos que no se utilizan principalmente para el cuidado de la salud y que son utilizados regular y principalmente por personas que no tienen una necesidad médica específica.

Terapia ocupacional*

IEHP cubre los servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación de terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta. IEHP puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales como médicamente necesarios.

Aparatos ortopédicos y prótesis*

IEHP cubre servicios y dispositivos protésicos y ortopédicos que sean médicamente necesarios y recetados por su doctor, podólogo, dentista o proveedor no médico. Esto incluye aparatos auditivos implantados, prótesis para senos/sostén para mastectomía, prendas compresivas para quemaduras y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para servir de soporte de una parte del cuerpo débil o deforme.

Suministros urológicos y para ostomía*

IEHP cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, adhesivos y suministros de irrigación. Estos suministros no incluyen equipos o productos de comodidad, conveniencia o lujo.

Terapia física*

IEHP cubre los servicios de terapia física médicamente necesarios, incluida la evaluación de terapia física, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

Rehabilitación pulmonar

IEHP cubre la rehabilitación pulmonar que es médicamente necesaria y recetada por un doctor.

Servicios en centros de enfermería especializada*

IEHP cubre los servicios en un centro de enfermería especializada como médicamente necesarios si está discapacitado y necesita un nivel alto de atención médica. Estos servicios incluyen habitación y alojamiento en un centro con licencia con atención de enfermería especializada las 24 horas, todos los días.

Terapia del habla*

IEHP cubre la terapia del habla que es médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla se limitan a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia ocupacional (no se aplican límites a personas menores de 21 años). IEHP puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales como médicamente necesarios.

Servicios para personas transgénero*

IEHP cubre servicios para pacientes transgénero (servicios de confirmación de sexo) como un beneficio cuando es médicamente necesario o cuando los servicios satisfacen los criterios de una cirugía reconstructiva.

Ensayos clínicos

IEHP cubre los costos de la atención médica de rutina para los pacientes aceptados en ensayos clínicos de Fase I, Fase II, Fase III o Fase IV, si el estudio está relacionado con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otras condiciones que ponen en riesgo la vida, y si cumple todos los requisitos conforme a la Sección 1370.6(d)(1) del Código de Salud y Seguridad. Medi-Cal Rx, un programa de FFS Medi-Cal, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Lea la sección “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo para obtener más información.

Servicios de laboratorio y radiología*

IEHP cubre servicios de laboratorio y radiografía para pacientes ambulatorios y



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

hospitalizados cuando son médicamente necesarios. Diversos procedimientos de imágenes avanzados, como tomografía computarizada (*computerized tomography CT*), imágenes de resonancia magnética (*magnetic resonance imaging, MRI*) y tomografía por emisión de positrones (*positron emission tomography, PET*) están cubiertos según la necesidad médica.

Servicios de prevención, bienestar y de control de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Servicios para la prevención del asma
- Servicios médicos preventivos para la mujer recomendados por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos (*American College of Obstetricians and Gynecologists*)
- Ayuda para dejar de fumar, también llamados servicios para dejar de fumar
- Servicios médicos preventivos según las recomendaciones de Grado A y B del Grupo de Trabajo en Servicios Preventivos de los Estados Unidos (*United States Preventive Services Task Force, USPSTF*)

Los servicios de planificación familiar son proporcionados a las miembros en edad fértil para permitirles decidir la cantidad y el espaciamiento entre embarazos. Estos servicios incluyen todos los métodos de control de la natalidad aprobados por la FDA. El PCP y los especialistas gineco-obstetras de IEHP están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, usted también puede elegir un doctor o una clínica de Medi-Cal no conectado con IEHP sin tener que obtener una aprobación previa (autorización previa) de IEHP. Los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la planificación familiar podrían no estar cubiertos. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Lea el Capítulo 5: Atención preventiva de niños y jóvenes, con información sobre atención médica preventiva para jóvenes menores de 21 años de edad.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Programa para la Prevención de la Diabetes

El Programa para la Prevención de la Diabetes (*Diabetes Prevention Program, DPP*) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses está centrado en cambios en el estilo de vida y diseñado para prevenir o retrasar el inicio de la diabetes tipo 2 entre las personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplan con los criterios pueden calificar para un segundo año. El programa ofrece educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, entre otras:

- Dar asesoría de pares
- Enseñar la autovigilancia y la resolución de problemas
- Dar aliento y comentarios
- Dar material informativo para respaldar las metas
- Llevar un registro de los pesajes de rutina para ayudar a alcanzar las metas

Los miembros deben satisfacer los requisitos de elegibilidad del programa para participar en el DPP. Para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad, llame a IEHP.

Servicios de reconstrucción*

IEHP cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades, o la reconstrucción del seno después de una mastectomía. Es posible que se apliquen algunas limitaciones y excepciones.

Servicios para evaluaciones de los trastornos por abuso de sustancias

El plan cubre:

- Pruebas de Consumo, Evaluación, Intervenciones Breves y Referencia a Tratamiento para el Alcohol y las Drogas (*Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions and Referral to Treatment, SABIRT*).

Vaya a “Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias” más adelante en este capítulo para la cobertura del tratamiento en todo el condado.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Beneficios del cuidado de la vista

El plan cubre:

- Examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses; se cubren exámenes de la vista adicionales o más frecuentes si son médicamente necesarios para los miembros, por ejemplo, si tienen diabetes.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses; cuando tenga una receta válida.
- Anteojos de repuesto en un plazo de 24 meses si tiene un cambio de graduación o sus anteojos se perdieron, se los robaron o se rompieron (y no se pueden arreglar), y no ha sido culpa suya. Debe entregarnos una nota que nos indique cómo se perdieron, robaron o rompieron sus anteojos.
- Dispositivos de baja visión para aquellos con problemas de la vista que no se pueden corregir con anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía, y que interfieren en la capacidad de una persona para realizar actividades de la vida diaria (por ejemplo, degeneración macular relacionada con la edad).
- Lentes de contacto médicamente necesarios
Las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto pueden estar cubiertos si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad de la vista o condición (por ejemplo, la falta de una oreja). Las condiciones médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, aniridia, afaquia y queratocono.
- Lentes para mujeres embarazadas hasta el posparto o residentes de centros de enfermería especializada
- Examen de retina para pacientes diabéticos (*Diabetes Retinal Exam, DRE*) una vez por año calendario para los Miembros diagnosticados con diabetes

Limitaciones

- Solamente lentes unifocales.
- Los miembros menores de 18 años obtienen lentes de policarbonato automáticamente.
- Lentes de contacto en vez de anteojos solo si es necesario por razones médicas.
- Queratotomía radial, cirugía LASIK y otra ayuda para la baja visión



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia

Tiene derecho al transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten utilizar un automóvil, un autobús o un taxi para ir a sus citas. Se puede proporcionar transporte médico para los servicios cubiertos y las citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Para solicitar transporte médico, hable con su doctor, dentista, podólogo o proveedor de salud mental o de trastornos por uso de sustancias. Su proveedor decidirá el tipo de transporte adecuado para satisfacer sus necesidades. Si su doctor considera que necesita transporte médico, se lo recetará rellenoando un formulario y presentándolo a IEHP. Una vez aprobado, la aprobación es válida por 12 meses según la necesidad médica. Además, no hay límites para el número de viajes que puede obtener. Su doctor deberá reevaluar su necesidad médica de transporte médico y volver a aprobarlo cada 12 meses.

El transporte médico es una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta con capacidad para sillas de ruedas o transporte aéreo. IEHP permite el transporte médico de costo más bajo para sus necesidades médicas cuando usted necesita un traslado a su cita. Esto significa, por ejemplo, que si usted puede física o médicamente ser transportado en una camioneta con capacidad para sillas de ruedas, IEHP no pagará una ambulancia. Usted solamente tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace que sea imposible cualquier forma de transporte terrestre.

El transporte médico debe usarse cuando:

- Es física o médicamente necesario, según lo determine una autorización por escrito proporcionada por un doctor u otro proveedor; porque usted no puede física o médicamente usar un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita.
- Usted necesita ayuda del conductor desde y hacia su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para pedir un transporte médico que su doctor le ha recetado para citas no urgentes (de rutina), por favor llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) o American Logistics Company (ALC) al 1-855-673-3195 al menos **5 días hábiles** (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame tan pronto como sea posible. Cuando llame, tenga a la mano su Tarjeta de Identificación para Miembros.

Límites del transporte médico: IEHP proporciona el transporte médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas al proveedor más cercano de su casa donde



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

haya una cita disponible. No se proporcionará transporte médico si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, IEHP le ayudará a programar su transporte. La lista de servicios cubiertos se encuentra en este Manual para Miembros. El transporte no está cubierto fuera de la red o del área de servicio, a menos que esté autorizado previamente por IEHP. Para obtener más información o para pedir transporte médico, por favor, llame a IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) o a American Logistics Company (ALC) al 1-855-673-3195.

Costo para el miembro: No hay ningún costo cuando el transporte esté coordinado por IEHP.

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen el traslado a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y usted no tiene acceso a ningún tipo de transporte. Puede obtener un traslado, sin costo alguno para usted, cuando haya intentado todas las demás formas de obtener transporte y se encuentre:

- Viajando desde o hacia una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor; o
- Yendo a buscar medicamentos recetados y suministros médicos

IEHP le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio público o privado para llegar a su cita médica para recibir servicios cubiertos de Medi-Cal. IEHP cubrirá el tipo de transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades. A veces, IEHP puede reembolsar los traslados en un vehículo privado que usted organice. Esto debe ser aprobado por IEHP antes de que usted coordine el traslado, y usted debe decirnos por qué no puede obtener un traslado de otras maneras, como el autobús. Puede hacerlo por teléfono, por correo electrónico o en persona. No recibirá un reembolso si usted conduce.

El reembolso del millaje requiere todo lo siguiente:

- La licencia de conducir del conductor
- La matrícula del vehículo del conductor
- Un comprobante del seguro del automóvil del conductor

Para solicitar un traslado por servicios que han sido autorizados, llame a IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347) o a American Logistics Company (ALC)



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

al 1-855-673-3195 al menos **5 días hábiles** (de lunes a viernes) antes de su cita, o llame tan pronto como pueda cuando tenga una cita urgente. Cuando llame, tenga a la mano su Tarjeta de Identificación para Miembros.

Nota: Los nativoamericanos pueden comunicarse su Clínica de Salud para la Comunidad Nativo Americana local para solicitar transporte no médico.

Límites del transporte no médico: IEHP proporciona el transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades al proveedor más cercano de su casa donde haya una cita disponible. Los miembros no pueden ser su propio chofer ni recibir un reembolso directamente. Para obtener más información, por favor, llame a IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY -800-718-4347 o 711) o a American Logistics Company (ALC) al 1-855-673-3195.

El transporte no médico no se aplica si:

- Un servicio de ambulancia, camioneta con camilla, camioneta con capacidad para sillas de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesario para obtener un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Usted necesita asistencia del conductor desde y hacia su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.
- Usted está en silla de ruedas y no puede moverse ni dentro ni fuera del vehículo sin la ayuda del conductor.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

Costo para el miembro: No hay ningún costo cuando el transporte no médico esté coordinado por IEHP.

Gastos de viaje: En ciertos casos, IEHP puede cubrir los gastos de viaje, tales como comidas, estadías en hoteles y otros gastos relacionados, si usted tiene que viajar para asistir a citas médicas que no están disponibles cerca de su hogar. También pueden cubrirse los gastos para un acompañante y un donante de órganos principales, si corresponde. Usted tiene que solicitar una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Para ello, comuníquese con IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347) o con American Logistics Company (ALC) al 1-855-673-3195.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Otros beneficios y programas cubiertos por IEHP

Encuestas de salud para ayudar a nuestro Equipo de Coordinación de Atención Médica a identificar sus necesidades de salud y bienestar

El Formulario de Información Médica (*Health Information Form, HIF*) adjunto en su paquete de bienvenida es una encuesta para ayudar a nuestro Equipo de Coordinación de Atención Médica, integrado por enfermeras y trabajadores sociales, a encontrar áreas en las que usted podría necesitar ayuda para apoyar sus metas de salud y bienestar.

A los Miembros que son Adultos Mayores o Personas con Discapacidad, se les pedirá que llenen una Evaluación de Riesgos de Salud (*Health Risk Assessment, HRA*), que es una encuesta por teléfono o por correo. La HRA es una manera de que nuestro Equipo de Coordinación de Atención Médica conozca las inquietudes o los problemas con los que pueden ayudarle nuestras enfermeras y trabajadores sociales que coordinan su atención médica.

Programa de Coordinación de Atención Médica Compleja (*Complex Care Management, CCM*)

Si está enfermo o tiene una enfermedad grave, IEHP trabajará con usted y su Doctor para asegurarse de que obtenga la atención que necesita. El Equipo de Salud del Comportamiento y Coordinación de Atención Médica (*Behavioral Health and Care Management Team, BHCMT*) 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 doctores y puede ayudarle a obtener el equipo médico que necesite. Un Equipo Interdisciplinario de Atención Médica (*Interdisciplinary Care Team, ICT*) 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.

Hay varias maneras en que puede ser referido a un programa de Coordinación de Atención Médica Compleja de IEHP, tales como:

- Una Referencia de Administración Médica (ejemplo: Una enfermera de la Línea



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

de Consejos de Enfermería de IEHP piensa que usted se beneficiaría con el programa);

- 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)
- Una Referencia del Miembro o Cuidador (ejemplo: Usted puede llamar a IEHP para obtener la ayuda de un Administrador de Atención Médica Compleja)
- Una Referencia de un Profesional Médico (ejemplo: Su doctor puede hacer una referencia en su nombre)
- 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 doctor 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm.

Niños en cuidado de crianza temporal inscritos en el Programa Open Access de IEHP

¿Cuándo puedo comenzar a obtener atención médica?

Recibirá su Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP por correo. Su Tarjeta de Identificación para Miembros de IEHP dirá Open Access. Esto significa que los miembros asignados a Open Access podrán ir a cualquier Doctor de Cuidado Primario en la red de Open Access. Para buscar un Doctor de Cuidado Primario, visite www.iehp.org o llame al Equipo de Open Access de IEHP al 1-800-706-4347.

Cómo cambiar de doctor

Aunque le sugerimos que se quede con un Doctor que tenga una buena relación profesional con su familia o tutor, los miembros de Open Access pueden cambiar de Doctor de Cuidado Primario cuando lo necesiten. Los miembros de Open Access pueden consultar a cualquier Doctor de Cuidado Primario en la red de Open Access sin tener que cambiar su Doctor de Cuidado Primario con 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Servicios y apoyos de atención a largo plazo

IEHP cubre estos beneficios de atención a largo plazo para miembros que califican:

- Servicios en centros médicos de atención a largo plazo según estén aprobados por IEHP
- Servicios en centros de enfermería especializada según estén aprobados por IEHP

Si usted califica para recibir servicios de atención a largo plazo, IEHP se asegurará de que se le coloque en un centro de atención médica que proporcione el nivel de atención más adecuado a sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas acerca de los servicios de atención a largo plazo, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Coordinación de atención médica básica

IEHP ayudará a coordinar y administrar sus necesidades y servicios de atención médica sin costo alguno para usted. IEHP coordinará sus servicios de atención médica para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, como los medicamentos recetados y los servicios de atención de la salud del comportamiento, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por IEHP. Esto incluye la coordinación de la atención entre distintos lugares, por ejemplo, si usted necesita hospitalización y le dan el alta para irse a su casa o un centro de enfermería especializada.

Si tiene alguna pregunta o duda sobre su salud o la salud de su hijo, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Coordinación de Atención Médica Mejorada

IEHP cubre los servicios de Coordinación de Atención Médica Mejorada (*Enhanced Care Management, ECM*) para los miembros con necesidades altamente complejas. La ECM es un beneficio que presta servicios adicionales para que usted reciba la atención médica que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención médica que usted recibe de diferentes doctores. ECM ayuda a coordinar el cuidado primario, el tratamiento de enfermedades agudas, la salud del comportamiento, el desarrollo, la salud bucal, los servicios y apoyos a largo plazo (*long-term services and supports, LTSS*) basados en la comunidad y las referencias a los recursos comunitarios disponibles.

Si usted califica, es posible que se pongan en contacto con usted para informarle sobre



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

los servicios de ECM. Usted también puede llamar a IEHP para averiguar si puede recibir ECM y cuándo. O bien, puede hablar con su proveedor de atención médica, quien puede averiguar si usted califica para ECM y cuándo y cómo puede recibirlo.

Servicios del programa ECM cubiertos

Si usted califica para recibir ECM, tendrá su propio equipo de atención, incluido un Administrador Principal de Atención Médica. Esta persona hablará con usted y con sus doctores, especialistas, farmacéuticos, coordinadores de casos, proveedores de servicios sociales y otros, para asegurarse de que todos trabajen juntos para ofrecerle la atención que usted necesita. Un Administrador Principal de Atención Médica también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. Los ECM incluyen:

- Difusión y participación
- Evaluación integral y coordinación de atención médica
- Coordinación de atención médica coordinada
- Promoción de la salud
- Cuidados de transición integrales
- Servicios de apoyo para el miembro y la familia
- Coordinación y referencia a apoyos sociales y de la comunidad

Para averiguar si los ECM podrían ser adecuados para usted, hable con su representante de IEHP o su proveedor de atención médica.

Costo para el miembro

El miembro no paga ningún costo por los servicios del programa ECM.

Apoyos de la Comunidad

Los Apoyos de la Comunidad pueden estar disponibles con su Plan de Cuidados Individualizado. Los Apoyos de la Comunidad son servicios o entornos médicamente adecuados y rentables como alternativa a los cubiertos por el Plan Estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los Miembros. Si usted califica, estos servicios pueden ayudarle a vivir de forma más independiente. No reemplazan los beneficios que ya recibe con Medi-Cal. Los siguientes son ejemplos de Apoyos de la Comunidad que ofrecen los planes de IEHP: alimentos/comidas de apoyo médico o comidas adaptadas médicamente, ayuda para usted o su cuidador, o rampas y barras de sujeción para la ducha. El MCP debe incluir una breve descripción de cada servicio disponible, especificando las



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

poblaciones elegibles, las limitaciones, si corresponde, y la información sobre cómo acceder al servicio. Tenga en cuenta que ciertos servicios de Apoyo de la Comunidad tienen restricciones en cuanto a la frecuencia o el costo máximo de los servicios. Si necesita ayuda o desea averiguar qué Apoyos de la Comunidad pueden estar disponibles para usted, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) o llame a su proveedor de atención médica.

Trasplante de órganos principales

Trasplantes para menores de 21 años

La ley estatal exige que los menores que necesitan trasplantes sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el menor es elegible para los CCS. Si el menor es elegible para los CCS, los CCS cubrirán los costos del trasplante y los servicios relacionados. Si el menor no es elegible para los CCS, IEHP referirá al menor a un centro de trasplantes calificado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante sería necesario y seguro, IEHP cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si su doctor decide que usted podría necesitar un trasplante de órgano principal, IEHP le referirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante es necesario y seguro para su condición médica, IEHP cubrirá el trasplante y los demás servicios relacionados.

Los siguientes trasplantes de órganos principales cubiertos por IEHP incluyen, entre otros, los siguientes:

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



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Otros programas y servicios de Medi-Cal

Otros servicios que puede recibir a través del Pago por Servicio (FFS) 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 del FFS Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. IEHP coordinará con otros programas para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por IEHP. Esta sección incluye algunos de tales servicios. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados proporcionados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa de FFS Medi-Cal. Algunos medicamentos proporcionados por un proveedor en un consultorio o clínica pueden estar cubiertos por IEHP. Su proveedor puede recetarle medicamentos que están en la Lista de Medicamentos del Contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, se necesita un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos del Contrato. Estos medicamentos tendrán que ser aprobados antes de que puedan surtirse en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y tomará una decisión con respecto a estas solicitudes dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico en su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia para 72 horas si consideran que usted lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia proporcionado por una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx podría denegar una solicitud de no emergencia. Si dicen que no, le enviarán una carta para explicarle por qué no. Le dirán cuáles son sus opciones. Para obtener más información, vaya a la sección “Quejas” del Capítulo 6: Informar y resolver problemas.

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 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711), visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

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 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede buscar una farmacia que le quede cerca o una farmacia que pueda enviarle su receta por correo llamando a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Una vez que elija la farmacia, lleve su receta allí. Su proveedor también podría enviarla a la farmacia por usted. Dele su receta médica a la farmacia junto con su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal. Comuníquese a la farmacia acerca de todos los medicamentos que está tomando y las alergias que tiene. Si tiene dudas sobre su receta médica, pregúntele al farmacéutico.

Los Miembros también pueden recibir servicios de transporte de IEHP para llegar a las farmacias. Para saber más sobre los servicios de transporte, lea los “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” en este manual.

Servicios especializados de salud mental

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 (SMHS) 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:

Servicios para pacientes ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo de medicamentos
- Servicios intensivos para tratamiento diurno
- Servicios de rehabilitación durante el día
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de administración de casos específicos



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

- Servicios terapéuticos de comportamiento (cubiertos para miembros menores de 21 años)
- Coordinación del cuidado intensivo (*intensive care coordination, ICC*) (cubierta para miembros menores de 21 años)
- Servicios intensivos basados en el hogar (*intensive home-based services, IHBS*) (cubiertos para miembros menores de 21 años)
- Cuidado de crianza temporal terapéutico (*therapeutic foster care, TFC*) (cubierto para miembros menores de 21 años)

Servicios de atención residencial:

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

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos hospitalizados con enfermedad aguda
- Servicios hospitalarios profesionales para pacientes psiquiátricos hospitalizados
- Servicios en centros de salud psiquiátricos

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental que presta el plan de salud mental del condado, puede llamar a su plan de salud mental del condado. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx. Si IEHP determina que usted necesitará servicios del plan de salud mental del condado, IEHP le ayudará a conectarse con los servicios del plan de salud mental del condado.

Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias

El condado presta servicios para trastornos por abuso de sustancias a miembros de Medi-Cal que cumplen los criterios para estos servicios. Los miembros que están identificados para servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias son referidos al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para buscar todos los números de teléfono de los condados en Internet, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Los planes de salud mental del condado proporcionan:



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Servicios para trastornos por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios de tratamiento residencial.
- Para obtener ayuda para buscar más información sobre los servicios para trastornos por abuso de sustancias proporcionados por el plan de salud mental del condado, puede llamar al condado.
 - Riverside: 1-800-499-3008
 - San Bernardino: 1-800-968-2636

Servicios dentales

El Programa Dental de Medi-Cal es el mismo que el de Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su BIC al proveedor dental y asegurarse de que el proveedor acepte el plan FFS Dental.

Medi-Cal Dental cubre algunos servicios dentales, incluidos:

- Diagnóstico e higiene dental preventiva (como exámenes, radiografías y limpieza de los dientes)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones de dientes
- Empastes
- Tratamientos de conducto radicular (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricada/laboratorio)
- Raspado periodontal y alisado radicular
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Ortodoncia para los niños que califican
- Flúor tópico

Si tiene preguntas o desea saber más acerca de los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Servicios para los Niños de California (CCS)

El programa de Servicios para los Niños de California (*California Children's Services, CCS*) es un programa de Medi-Cal que trata a menores de 21 años de edad con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen las reglas del programa CCS. Si IEHP o su PCP creen que su hijo tiene una condición elegible para el CCS, el niño será referido al programa de CCS del condado para que evalúen su elegibilidad.

El personal del programa CCS del condado decidirá si su hijo califica para los servicios de dicho programa. IEHP no decide la elegibilidad para el CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS le tratarán por la condición elegible para el CCS. IEHP continuará cubriendo los tipos de servicios que no tienen que ver con la condición elegible para el CCS, como exámenes médicos, vacunas y exámenes médicos preventivos para niños.

IEHP no cubre los servicios prestados por el programa CCS. Para que el programa CCS cubra estos servicios, CCS debe aprobar el proveedor, los servicios y el equipo.

CCS no cubre todas las condiciones de salud. CCS cubre la mayoría de las condiciones de salud que provocan una discapacidad física o que tienen que tratarse con medicamentos, cirugía o rehabilitación. CCS cubre a los niños con condiciones de salud como:

- Enfermedad cardíaca congénita
- Cáncer
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia drepanocítica
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino/paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de la audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones bajo ciertas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves en la médula espinal, el cerebro o la cabeza
- Quemaduras graves
- Dientes muy torcidos



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Medi-Cal paga los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de parte de IEHP.

Para saber más sobre CCS, puede visitar el sitio web de CCS en <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O bien, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Programas de Exención de Medi-Cal

- Programa de Exención de Medi-Cal para el SIDA
- Exención de Vida Asistida
- Exención de Alternativas Basadas en la Comunidad y en el Hogar

Si usted califica para un programa de exención, su Doctor de IEHP le referirá y le ayudará a obtener estos servicios.

Servicios que usted no puede obtener a través de IEHP ni de Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni IEHP ni Medi-Cal cubren, incluidos, entre otros:

- Fertilización in Vitro (*In Vitro Fertilization, IVF*), incluidos, entre otros, los estudios o procedimientos de infertilidad para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Conservación de la fertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones en el hogar, excepto según lo estipulado en el Manual del Proveedor de Medi-Cal. Las alteraciones o mejoras en los bienes inmuebles, como una rampa para sillas de ruedas no portátil, no son beneficios de Medi-Cal, excepto cuando estén autorizadas para servicios de diálisis en el hogar.
- Modificaciones en el vehículo
- Procedimientos y tratamientos estéticos:
 - Cirugía estética: Cirugía u otros servicios estéticos que se realizan para alterar o volver a dar forma a las estructuras normales del cuerpo y así mejorar la apariencia.
 - Medicamentos Estéticos: Medicamentos con fines estéticos que no



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

4 | Beneficios y servicios

son médicamente necesarios y apropiados para la condición del miembro.

- Tratamientos con láser con fines estéticos para el blanqueamiento de la piel, dermoabrasión o eliminación de tatuajes que no son médicamente necesarios.
- Cuidado de los pies: Cuidado de los pies de rutina, incluido el corte de las uñas de los pies y la extracción o escisión de callos o callosidades, a menos que tenga diabetes.
- Préstamo de audífonos durante períodos de reparación.
- Servicios de salud mental para problemas de relación: Incluye asesoría para parejas o familias para las condiciones indicadas como problemas de relación, según lo definido por el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, Quinta Edición (DSMV).
- Anticonceptivos sin receta: Dispositivos y suministros anticonceptivos que puede obtener sin una receta médica.
- Artículos personales: Artículos de comodidad personales o artículos y servicios de conveniencia, como televisión, habitaciones privadas, membresías de club de salud o artículos similares.
- Enfermería de práctica médica no aprobada por IEHP.
- Aparatos ortopédicos y protésicos que:
 - No estén recetados por un médico
 - No sean estándar o no estén adaptados a la medida
 - No estén aprobados por IEHP
- Medicamentos sin receta
- Zapatos correctivos, plantillas ortopédicas, soportes de arco (excepto el calzado terapéutico para diabéticos), corsets, medias elásticas y portaliagas
- Más de un dispositivo que sirva para el mismo propósito para la misma parte del cuerpo no está cubierto por IEHP, excepto a través de los servicios de evaluación periódica, diagnóstico y tratamiento oportuno (EPSDT).
- Terapias y equipo médico excluidos de la cobertura federal o cubiertos por Medi-Cal de Pago por Servicio (por ejemplo, el equipo médico para la disfunción eréctil y medicamentos).
- Programa de Suplementos Alimenticios para Mujeres, Bebés y Niños (*Women, Infant and Children, WIC*) – Su Doctor de IEHP examinará las necesidades nutricionales de las mujeres embarazadas, durante la lactancia y el posparto, así como de los bebés y niños. Los Miembros elegibles serán



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

referidos al programa WIC local. El programa WIC ofrece cupones de comida y educación sobre nutrición. Su doctor registrará, planificará y controlará a los pacientes enviados al programa WIC local.

- O cualquier otro elemento detallado en el Manual del Proveedor de Medi-Cal.

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. Estos servicios excluidos incluyen los publicados en la Lista de Servicios Sin Beneficios y Solicitud de Autorización de Tratamiento (Treatment Authorization Request [TAR] and Non-Benefit List) del Departamento de Servicios de Atención Médica de California.

IEHP puede cubrir un servicio sin beneficios si se establece la necesidad médica. Su proveedor debe presentar una solicitud de Autorización Previa a su grupo médico asignado con las razones por las que el servicio sin beneficios es médicamente necesario.

Para obtener más información llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

IEHP siempre está buscando maneras de cuidar mejor de nuestros miembros. Por eso, IEHP tiene un proceso de revisión de nuevas tecnologías y nuevos usos de tecnología existente para procedimientos médicos o del comportamiento, medicamentos y dispositivos para cualquier beneficio agregado.

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 (*Utilization Management, UM*) de IEHP o al Subcomité de Terapéutica y Farmacia (*Pharmacy and Therapeutics, P&T*) de IEHP, donde los Doctores revisan la tecnología y sugieren si puede agregarse o no como nuevo beneficio. Si el Subcomité del Control de la Utilidad de Servicios (UM) o el Subcomité de Terapéutica y Farmacia (P&T) la aprueban, la nueva tecnología es presentada ante el Comité de Control de Calidad para la aprobación final. Una vez que la nueva tecnología es aprobada por el Comité de Control de Calidad de IEHP, IEHP agregará la nueva tecnología como beneficio cubierto para nuestros miembros. Para saber más sobre esta revisión de la nueva tecnología, por favor, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347).



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

5. 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. Esto garantiza que reciban los servicios preventivos, dentales, de salud mental y de desarrollo y especialidad adecuados. Este capítulo explica estos servicios.

Servicios pediátricos (para menores de 21 años)

Los miembros menores de 21 años están cubiertos para la atención médica que necesiten. La siguiente lista incluye los servicios médicamente necesarios para tratar o mejorar defectos y diagnósticos físicos y mentales. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan, a la siguiente lista:

- Visitas médicas preventivas y exámenes para adolescentes (visitas importantes que necesitan los niños y adolescentes)
- Inmunizaciones (vacunas)
- Evaluación y tratamiento de la salud del comportamiento
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, de grupo y familiar (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado)
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de detección de plomo en la sangre
- Educación sobre la salud y preventiva
- Servicios del cuidado de la vista
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- Servicios de audición (cubiertos por los CCS para los menores que califican. IEHP cubrirá los servicios para los menores que no califican para los CCS)



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Estos servicios se llaman servicios de Detección Temprana y Periódica, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT). Los servicios EPSDT recomendados por las pautas Bright Futures (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) de los pediatras para ayudarle a usted o a su hijo a mantenerse saludables están cubiertos sin costo para usted.

Citas médicas preventivas para niños y atención médica preventiva

La atención médica preventiva incluye exámenes médicos periódicos, exámenes para ayudar a su doctor a encontrar problemas a tiempo y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, dolencias o condiciones médicas antes de que causen problemas. Las citas médicas preventivas regulares le ayudan a usted o al doctor de su hijo a detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir exámenes médicos, de salud dental, de la vista, de la audición, de la salud mental y cualquier trastorno por abuso de sustancias. IEHP cubre los exámenes para detectar problemas (que incluyen la evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento en que sean necesarios, aun cuando no sea durante la cita médica preventiva regular de usted o su hijo.

La atención médica preventiva también incluye vacunas que usted o su hijo necesitan. IEHP debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias en cualquiera de las visitas de atención médica. Los servicios de atención médica preventiva y las evaluaciones están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debería recibir exámenes médicos en las siguientes edades:

- De 2 a 4 días después del nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Una vez al año desde los 3 hasta los 20 años



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

5 | Atención preventiva de niños y jóvenes

Las citas médicas preventivas para niños incluyen:

- Un historial completo y un examen físico de pies a cabeza
- Vacunas apropiadas para la edad (California sigue el calendario de vacunación de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de detección de plomo en la sangre
- Educación sobre la salud
- Examen de la vista y la audición
- Exámenes de salud bucal
- Evaluación de salud del comportamiento

Cuando se encuentra un problema físico o de salud mental durante un examen médico o una evaluación, es posible que haya atención médica que pueda resolver o aliviar el problema. Si la atención médica es médicamente necesaria y si IEHP es responsable de pagar tal atención, entonces IEHP cubrirá la atención médica sin costo para usted. Estos servicios incluyen:

- Doctor enfermera con práctica médica y atención hospitalaria
- Vacunas para conservar la salud
- Terapia física, ocupacional y del habla/lenguaje
- Servicios de asistencia médica a domicilio, que podrían ser equipo médico, suministros y aparatos
- Tratamiento de los problemas de la vista, incluidos los anteojos
- Tratamiento de los problemas de audición, incluidos los audífonos cuando no están cubiertos por los CCS
- Tratamiento de Salud del Comportamiento para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos y educación sobre la salud
- Cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infección, tumores o enfermedad, con el fin de mejorar la función o crear una apariencia normal



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Pruebas de detección de plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en IEHP deben someterse a pruebas de detección de plomo en la sangre a los 12 y 24 meses o entre los 36 y 72 meses de vida si no fueron examinados antes.

Ayuda para obtener servicios de bienestar para niños y jóvenes

IEHP ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de atención médica de IEHP puede:

- Informarle sobre los servicios disponibles
- Ayudar a encontrar proveedores de la red o proveedores fuera de la red, cuando sea necesario
- Ayudar a programar citas
- Organizar el transporte médico para que los menores puedan llegar a sus citas
- Ayudar a coordinar la atención médica de los servicios que están disponibles a través de FFS Medi-Cal, tales como:
 - Tratamiento y servicios de rehabilitación para la salud mental y trastornos por abuso de sustancias
 - Tratamiento de problemas dentales, incluida la ortodoncia

Otros servicios que puede recibir a través del Pago por Servicio (FFS) Medi-Cal o de otros programas

Exámenes dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé limpiando suavemente las encías con una toallita todos los días. Entre los cuatro y los seis meses, comenzará la “dentición”, es decir, le empiezan a salir los dientes de leche. Debe pedir cita para la primera visita al dentista de su hijo en cuanto le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

5 | Atención preventiva de niños y jóvenes

Los siguientes servicios dentales de Medi-Cal son gratuitos o de bajo costo para:

Niños de 1 a 4 años de edad

- La primera visita dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses; cada 3 meses desde el nacimiento hasta los 3 años)
- Radiografías
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Barniz de flúor (cada 6 meses)
- Empastes
- Extirpación de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es medicamento necesaria)

Niños de los 5 y los 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Sellantes molares
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es medicamento necesaria)

Niños de los 13 y los 20 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Ortodoncia (frenos) para quienes califican
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto
- Extirpación de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Sedación (si es medicamento necesaria)

*La sedación y la anestesia general deben considerarse cuando se documente por qué la anestesia local no es apropiada o está contraindicada, y el tratamiento dental está preaprobado o no necesita aprobación previa (autorización previa).



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Las contraindicaciones incluyen, entre otras:

- Condición física, emocional, del desarrollo o del comportamiento que impide al paciente responder a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento
- Procedimientos quirúrgicos o de restauración extensos
- Un niño que no colabora
- Una infección aguda en el lugar de la inyección
- Un anestésico local no logra controlar el dolor

Si tiene preguntas o desea saber más acerca de los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en <https://smilecalifornia.org/>.

Servicios adicionales de referencia para educación preventiva

Si le preocupa que su hijo tenga dificultades para participar y aprender en la escuela, hable con el Doctor de Cuidado Primario de su hijo, los maestros o los administradores de la escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por IEHP, hay servicios que la escuela debe proporcionar para ayudar a su hijo a aprender y no quedarse atrás.

Algunos ejemplos de servicios que se pueden proporcionar para ayudar a su hijo a aprender son:

- Servicios del Habla y el Lenguaje
- Servicios Psicológicos
- Terapia Física
- Terapia Ocupacional
- Tecnología de Asistencia
- Servicios de Trabajo Social
- Servicios de Asesoría
- Servicios de Enfermería Escolar
- Transporte desde y hacia la escuela

Estos servicios son proporcionados y pagados por el Departamento de Educación de California. Junto con los doctores y los maestros de su hijo, pueden elaborar un plan personalizado que le ayude mejor.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

6. Informar y resolver problemas

Hay dos maneras de informar y resolver problemas:

- Una **queja** (o **queja formal**) es cuando usted tiene un problema con IEHP o un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor
- Una **apelación** es cuando usted no acepta una decisión de IEHP de cambiar sus servicios o no cubrirlos

Usted tiene derecho a presentar quejas formales y apelaciones ante IEHP para hacernos conocer 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.

Siempre debe comunicarse con IEHP primero para hacernos saber cuál es su problema. Llámenos de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm, al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Cuéntenos sobre su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos legales. Tampoco discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por quejarse sobre nosotros. Informarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar la atención para con todos los miembros.

Si su queja formal o apelación aún no está resuelta después de 30 días, o si usted no está satisfecho con el resultado, puede llamar al Departamento de Administración de Servicios Médicos (*Department of Managed Health Care, DMHC*) de California y pedirles que revisen su queja o hagan una Revisión Médica Independiente. Puede llamar al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY/TDD 1-877-688-9891 o 711) o visite el sitio web de DMHC para más información: <https://www.dmhc.ca.gov>.

La Oficina del Defensor de los Beneficiarios del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California también puede ayudarle. Pueden ayudarle si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiar o dejar un plan. También pueden ayudarle si se muda o si tiene problemas para que le transfieran Medi-Cal a su



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

nuevo condado. Usted puede llamar al Defensor de los Beneficiarios de lunes a viernes, de 8am–5pm, al 1-888-452-8609.

También puede presentar una queja formal ante la oficina de elegibilidad del condado sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Si usted no sabe ante quién debe presentar su queja formal, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Para notificar un error en la información de su seguro médico adicional, llame a Medi-Cal, de lunes a viernes, de 8am–5pm, al 1-800-541-5555.

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 un proveedor. No hay un límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar una queja ante IEHP en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. Dele su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Llame a IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Recuerde incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Díganos lo que sucedió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a:

IEHP

ATTN: Grievance and Appeals Department

P.O. Box 1800

Rancho Cucamonga, CA 91729-1800

El consultorio de su doctor tiene que tener formularios de quejas disponibles.

- **En Línea:** Visite el sitio web de IEHP. Vaya a www.iehp.org.

Si necesita ayuda para presentar una queja, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

6 | Informar y resolver problemas

En un lapso de 5 días calendario de recibir su queja, le enviaremos una carta para hacerle saber que la recibimos. En un lapso de 30 días, le enviaremos otra carta para decirle cómo resolvimos su problema. Si llama a IEHP por una queja formal que no sea sobre la cobertura de atención médica, sobre necesidad médica o sobre un tratamiento experimental o de investigación, y su queja formal se resuelve hacia el final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que implique un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida) y le proporcionaremos una decisión en un plazo de 72 horas. Para pedir una revisión acelerada, llámenos al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Dentro de las 72 horas de recibir su queja, tomaremos una decisión sobre cómo manejaremos su queja y si la aceleraremos. Si determinamos que no aceleraremos su queja, le haremos saber que la resolveremos en un plazo de 30 días. Usted puede ponerse en contacto con el DMHC directamente por cualquier motivo, por ejemplo, si cree que su problema califica para una revisión acelerada, o si IEHP no le responde dentro del período de 72 horas.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de queja formal de IEHP ni son elegibles para Revisión Médica Independiente. Para presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711) o visite <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Sin embargo, las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetas a Medi-Cal Rx podrían ser elegibles para una Revisión Médica Independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es el 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar la Revisión Médica Independiente/el formulario de Queja y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que nosotros revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de Acción (NOA) para decirle que denegaremos, demoraremos, cambiaremos o finalizaremos un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitarnos una apelación. Su PCP u otro proveedor también pueden solicitarnos una apelación por usted si tiene su permiso por escrito.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Usted debe solicitar una apelación dentro de los 60 días de la fecha en que recibió la carta del NOA que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede seguir recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. Es lo que se denomina “Ayuda Pagada en Espera”. Para recibir la Ayuda Pagada en Espera, debe solicitarnos una apelación en un plazo de 10 días a partir de la fecha del NOA o antes de la fecha en que le dijimos que sus servicios se interrumpirían, lo que ocurra después. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, los servicios continuarán.

Puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o en línea:

- **Por teléfono:** Llame a IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. Dé su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.
- **Por correo:** Llame a IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Recuerde incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario por correo a:

IEHP

ATTN: Grievance and Appeals Department

P.O. Box 1800

Rancho Cucamonga, CA 91729-1800

El consultorio de su doctor tiene que tener formularios de apelación disponibles.

- **En Línea:** Visite el sitio web de IEHP. Vaya a www.iehp.org.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación con Ayuda Pagada en Espera, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

En un lapso de 5 días de recibir su apelación, le enviaremos una carta para hacerle saber que la recibimos. En un plazo de 30 días, le comunicaremos nuestra decisión sobre la apelación y le enviaremos una carta de Aviso de Resolución de Apelación (NAR). Si no le comunicamos nuestra decisión sobre la apelación en un lapso de 30 días, usted puede solicitar una Audiencia Estatal y una Revisión Médica Independiente ante el DMHC. Pero, si solicita primero una Audiencia Estatal, y la audiencia ya ha tenido lugar, no podrá solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

6 | Informar y resolver problemas

Estatad tiene la última palabra.

Si usted o su doctor quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que se tarda en decidir su apelación pondría su vida, salud o capacidad de funcionar en peligro, pueden pedirnos una revisión acelerada (rápida). Para pedir una revisión acelerada, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de recibir su pedido de acelerar su apelación.

Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión sobre la apelación

Si usted solicitó una apelación y recibió una carta de NAR para decirle que no cambiamos nuestra decisión, o si nunca recibió una carta de NAR y ya pasaron 30 días, usted puede:

- Solicitar una **Audiencia Estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (*California Department of Social Services, CDSS*), y un juez revisará su caso.
- Presentar una Revisión Médica Independiente/un formulario de Queja ante el Departamento de Administración de Servicios Médicos (DMHC) para que la decisión de IEHP se revise o solicitar una **Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR)** del DMHC. Durante la IMR del DMHC, un doctor externo que no es parte de IEHP revisará su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es el 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar la Revisión Médica Independiente/el formulario de Queja y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

No tendrá que pagar por una IMR.

Usted tiene derecho tanto a una Audiencia Estatal como a una IMR. Pero, si solicita primero una Audiencia Estatal, y la audiencia ya ha tenido lugar, no podrá solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Las siguientes secciones tienen más información sobre cómo solicitar una Audiencia Estatal y una IMR.

Las quejas y las apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Rx no son manejadas por IEHP. Para presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711). Sin embargo, las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetas a Medi-Cal Rx podrían ser elegibles para una Revisión Médica Independiente.

Si usted no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una Audiencia Estatal. **Las decisiones sobre el beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de IMR con el DMHC.**

Quejas y Revisión Médicas Independientes (IMR) con el Departamento de Administración de Servicios Médicos

Una IMR es cuando un doctor 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. Recuerde que, si solicita primero una Audiencia Estatal, y la audiencia ya ha tenido lugar, no podrá solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Usted podría tener derecho a una IMR inmediatamente sin presentar primero una apelación. Esto es en los casos en que su problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.

Si su queja ante el DMHC no califica para una IMR, aun así, el DMHC revisará su queja para asegurarse de que IEHP haya tomado la decisión correcta cuando usted apeló la denegación de los servicios tomada por IEHP. IEHP tiene que acatar la IMR y las decisiones de revisión del DMHC.

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



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

6 | Informar y resolver problemas

su plan de salud, debe llamar primero a su plan de salud a **Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711)** 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 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 (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con dificultades auditivas y del habla. El sitio web del Departamento <https://www.dmhc.ca.gov/> ofrece formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencia Estatal

Una Audiencia Estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez le ayudará a resolver su problema o le dirá que nosotros hemos tomado la decisión correcta. Usted tiene derecho a pedir una Audiencia Estatal si ya solicitó una apelación ante nosotros y todavía no está conforme con la decisión o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia Estatal en un lapso de 120 días desde la fecha de nuestra carta de NAR. Sin embargo, si le dimos Ayuda Pagada en Espera durante su apelación, y usted quiere que continúe hasta que haya una decisión sobre su Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 10 días de nuestra carta de NAR, o antes de la fecha en que dijimos que sus servicios se interrumpirían, lo que ocurra después. Si necesita ayuda para asegurarse de que la Ayuda Pagada en Espera continúe hasta que haya una decisión final sobre su Audiencia Estatal, comuníquese con IEHP de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm al 1-800-440-IEHP (4347). Si tiene dificultades para hablar o escuchar bien, llame al 1-800-718-4347 o 711. Su PCP puede solicitar una Audiencia Estatal por usted si tiene su permiso por escrito.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

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

Por ejemplo, puede solicitar una Audiencia Estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación, si no le notificamos correctamente o a tiempo sobre sus servicios. Esto se denomina “Consideración de Agotamiento”. Estos son algunos ejemplos de Consideración de Agotamiento:

- No hemos puesto a su disposición una carta de NOA en su idioma preferido.
- Cometimos un error que afecta a cualquiera de sus derechos.
- No le entregamos una carta de NOA.
- Cometimos un error en nuestra carta de NAR.
- No decidimos su apelación en el plazo de 30 días. Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación en un plazo de 72 horas.

Usted puede solicitar una Audiencia Estatal por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta Pública del CDSS al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Llene el formulario proporcionado con su aviso de resolución de apelación. Envíelo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita ayuda para pedir una Audiencia Estatal, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

En la audiencia, usted dará su versión. Nosotros daremos nuestra versión. Pueden pasar hasta 90 días para que el juez decida su caso. IEHP debe acatar lo que el juez decida.

Si usted quiere que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que se tarda en realizar la Audiencia Estatal pondría su vida, salud o capacidad de funcionar al máximo en peligro, usted o su PCP pueden comunicarse con el CDSS y pedir una Audiencia Estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar tres días hábiles después de que recibe su archivo de caso completo 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Fraude, despilfarro y abuso

Si usted sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal han cometido fraude, despilfarro o abuso, es su derecho denunciarlo al número de teléfono gratuito confidencial 1-800-822-6222 o presentar una queja en línea en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, despilfarro y abuso del proveedor incluye:

- Falsificar registros médicos
- Recetar más medicamento del que es médicamente necesario
- Dar más servicios médicos de los que son médicamente necesarios
- Facturar servicios que no se brindaron
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio
- Ofrecer artículos o servicios gratuitos o con descuento a los miembros en un intento de influir en su decisión de elección del proveedor
- Cambiar el doctor de cuidado primario del miembro sin conocimiento del miembro

El fraude, despilfarro y abuso de una persona que recibe beneficios incluye, entre otros:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona
- Obtener tratamientos o medicamentos iguales o similares de más de un proveedor
- Ir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia
- Usar el número del Seguro Social o el número de identificación del plan de salud de otra persona
- Trasladarse con transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la salud, para servicios no cubiertos por Medi-Cal, o cuando no tiene una cita médica o recetas que ir a buscar.

Para denunciar fraude, despilfarro y abuso, anote el nombre, la domicilio y el número de identificación de la persona que cometió fraude, despilfarro y abuso. Dé la mayor cantidad de información sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Dé las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Envíe su denuncia a:

Envíe su denuncia a: **Correo electrónico:** Compliance@IEHP.org

Correo: Compliance Officer

P.O. Box 1800

Rancho Cucamonga, CA 91729-1800

Línea Directa de Cumplimiento: (866) 355-9038

Fax: (909) 477-8536



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de IEHP, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica tales derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que usted tiene derecho como miembro de IEHP.

Sus derechos

Los siguientes son sus derechos como miembro de IEHP:

- 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.
- Que se le proporcione información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, profesionales, y derechos y responsabilidades de los miembros.
- Recibir información escrita del miembro completamente traducida en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas formales y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de IEHP.
- Poder elegir un proveedor de cuidado primario dentro de la red de IEHP.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones con proveedores sobre su propia atención médica, incluido el derecho a rehusarse a recibir tratamiento.
- Expresar quejas formales, de forma verbal o escrita, sobre la organización o la atención médica que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de IEHP de negar, demorar, cancelar o modificar una solicitud de atención médica.
- Recibir coordinación de atención médica.
- Solicitar una apelación para las decisiones de denegar, diferir o limitar los servicios o beneficios.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Recibir servicios de interpretación sin costo para su idioma.
- Recibir asistencia legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas.
- Solicitar una Audiencia Estatal si un servicio o beneficio es denegado y usted ya ha presentado una apelación ante IEHP y sigue sin estar satisfecho con la decisión o, si usted no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluyendo información sobre las circunstancias bajo las cuales una audiencia acelerada es posible.
- Cancelar la inscripción en IEHP y cambiarse a otro plan de salud en el condado a solicitud.
- Acceder a servicios de consentimiento para menores.
- Recibir información del miembro por escrito sin costo en otros formatos (como Braille, impreso en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) a solicitud y de una forma oportuna para el formato que se solicita y de conformidad con el Código de Bienestar e Instituciones, Sección 14182 (b)(12).
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- 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.
- Tener acceso a, y recibir, una copia de sus registros médicos y solicitar modificaciones o correcciones, según se especifica en el Título 45 del Código de Reglamentos Federales §164.524 y 164.526.
- Ejercer libremente estos derechos sin que afecte de manera adversa el modo en que es tratado por IEHP, sus proveedores o el Estado.
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, Centros de Maternidad Autónomos, Centros de Salud Federalmente Calificados, Clínicas de Salud para la Población Indígena, servicios de enfermera obstetra, Clínicas Rurales de Salud, servicios de infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia médica fuera de la red de IEHP en virtud de la ley federal.
- Si usted estuvo recibiendo atención de un proveedor de atención médica, puede tener derecho a seguir atendándose con su proveedor durante un período designado. Comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP y, si tiene más preguntas, le recomendamos que se comunique con el



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

7 | Derechos y responsabilidades

Departamento de Administración de Servicios Médicos, que protege a los consumidores de las Organizaciones de Mantenimiento de la Salud (*Health Maintenance Organization, HMO*), por teléfono al número gratuito **1-888-466-2219** o, para las personas con dificultades auditivas, al número TTY **1-877-688-9891**, o bien visite en línea **www.dmhc.ca.gov**.

Sus responsabilidades

Los miembros de IEHP tienen estas responsabilidades:

- Familiarizarse con, y hacer preguntas sobre, la cobertura de su plan de salud. Si tiene preguntas sobre su cobertura, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347).
- 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 al 1-800-440-IEHP (4347).
- Solicitar servicios de intérprete al menos 5 días hábiles antes de la cita programada.
- Llamar a su Doctor o farmacia al menos tres días antes de que se le agote su medicamento.
- Cooperar con su Doctor y el personal y tratarles con respeto. Esto incluye ser puntual para sus visitas o llamar a su Doctor si necesita cancelar o reprogramar una cita.
- Comprender que el consultorio de su Doctor puede tener asientos limitados para los pacientes y cuidadores únicamente.
- Brindar información precisa a IEHP, a su Doctor y a cualquier otro Proveedor. Esto ayuda a que reciba una mejor atención.
- Comprender sus necesidades de salud y ser parte de sus decisiones de atención médica. Hágale a su Doctor preguntas si no entiende y participe en el desarrollo de metas de tratamiento.
- Trabajar con su Doctor para hacer planes para su atención médica.
- Seguir los planes e instrucciones para la atención que ha acordado con su Doctor.
- Notificar a IEHP y a su Doctor si quiere detener los planes e instrucciones que ha acordado o quiere dejar de participar en los programas de administración de salud.
- Vacunar a sus hijos a los dos años y siempre mantener las vacunas de sus hijos actualizadas.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Llamar a su Doctor cuando necesite atención médica de rutina o urgente.
- Cuidar su propia salud. Vivir un estilo de vida saludable, hacer ejercicio, seguir una buena dieta y no fumar.
- Evitar propagar una enfermedad conscientemente a otras personas.
- Usar el proceso de quejas formales de IEHP para presentar una queja. Llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) para presentar una queja.
- Denunciar cualquier infracción o fraude a IEHP llamando a la Línea Directa de Cumplimiento al 1-866-355-9038 o a las autoridades adecuadas.
- Comprender que existen riesgos al obtener atención médica y límites a lo que se puede hacer por usted médicamente.
- Comprender que es la obligación del Proveedor de atención médica ser eficiente y justo en su atención, así como con otros pacientes.

Aviso de no discriminación

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.

IEHP proporciona:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con discapacidad para ayudarles a comunicarse mejor, como los siguientes:
 - Intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idioma gratuitos a personas cuyo primer idioma no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con IEHP de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm al 1-800-440-IEHP (4347). Si tiene dificultades para hablar o escuchar bien, por favor, llame al 1-800-718-4347 o 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Cómo presentar una queja formal

Si considera que IEHP no le proporcionó estos servicios o lo discriminó ilegalmente de otra manera 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, puede presentar una queja formal ante el Coordinador de Derechos Civiles de IEHP. Puede presentar una queja formal por escrito, en persona o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Comuníquese de lunes a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm al 1-800-440-IEHP (4347). Si tiene dificultades para hablar o escuchar bien, por favor, llame al 1-800-718-4347 o 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:
IEHP's Civil Rights Coordinator
10801 6th Street
Rancho Cucamonga, CA 91730-5987
- **En persona:** Visite el consultorio de su doctor o IEHP y diga que quiere presentar una queja formal.
- **Por vía electrónica:** Visite el sitio web de IEHP en www.iehp.org.

Oficina De Derechos Civiles – Departamento de Servicios de Atención Médica de California

También puede presentar una queja por derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California, Oficina de Derechos Civiles, por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Llame al 916-440-7370. Si tiene dificultades para hablar o escuchar bien, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Por vía electrónica:** Envíe un mensaje de correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Si considera que le han discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si tiene dificultades para hablar o escuchar bien, llame al TTY 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Por vía electrónica:** Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Maneras de participar como miembro

IEHP quiere saber de usted. Cada trimestre, IEHP celebra reuniones para hablar de lo que está funcionando bien y de cómo IEHP puede mejorar. Los miembros están invitados a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité de Participación en las Políticas Públicas (PPPC) y Grupo de Trabajo para Personas con Discapacidad (PDW)

IEHP tiene un grupo llamado Comité de Participación en las Políticas Públicas (*Public Policy Participation Committee, PPPC*) y Grupo de Trabajo para Personas con



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

7 | Derechos y responsabilidades

Discapacidad (*Person with Disabilities Workgroup, PDW*). Este grupo está conformado por Miembros de IEHP nuevos y existentes o sus representantes. Si usted prefiere, puede sumarse a este grupo. El grupo habla de cómo mejorar las políticas de IEHP y es responsable de:

- El programa de Servicios Culturales y Lingüísticos (*Cultural and Linguistic, C&L*) de IEHP,
- Materiales educativos para miembros,
- Servicios para Miembros, y
- Otros productos útiles para nuestros Miembros

Si usted desea ser parte de este grupo, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711).

Reuniones Mensuales de la Junta Directiva

IEHP es una entidad pública, no un plan de salud sin fines de lucro. Nuestras reuniones mensuales con la Junta Directiva están abiertas al público. Para buscar las fechas y lugares de las reuniones mensuales de la Junta Directiva, visite www.iehp.org. También puede llamar a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711) para pedir esta información.

Aviso de Prácticas de Privacidad

SE ENCUENTRA A SU DISPOSICIÓN UNA DECLARACIÓN QUE DESCRIBE LAS NORMAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE IEHP PARA MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS MÉDICOS, QUE SE LE DARÁ SI ASÍ LO SOLICITA.

Los Miembros que pueden dar su consentimiento para recibir servicios sensibles no están obligados a obtener la autorización de ningún otro Miembro para recibir servicios sensibles o para presentar un reclamo por servicios sensibles. IEHP dirigirá las comunicaciones relacionadas con los servicios sensibles a la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono alternativos que determine el miembro o, en ausencia de una determinación, a nombre del miembro en la dirección o el número de teléfono que figure en los archivos. IEHP no divulgará la información médica relacionada con los servicios sensibles a ningún otro miembro sin la autorización por escrito del miembro que recibe la atención. IEHP atenderá las solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados, si es



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

fácilmente producible en la forma y el formato solicitados, o en lugares alternativos. La solicitud de un miembro de comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles será válida hasta que el miembro revoque la solicitud o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Consulte el Aviso de Prácticas de Privacidad de IEHP, que se adjunta aquí, y este enlace del DHCS:

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>.

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 de parte de su Doctor o proveedor de atención médica. Comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) para obtener ayuda.

Algunas de las cosas que IEHP hace para mantener su información privada:

- Los Doctores de IEHP y su personal deben tratar sus registros médicos e información personal con cuidado y privacidad.
- Cada vez que sus registros médicos tengan que divulgarse por cualquier motivo, nos comunicaremos con usted para solicitar su permiso. Usted puede decir “quién” puede recibir sus registros.
- IEHP no revelará ningún tipo de información médica a ninguna otra persona que no sea el Miembro, el tutor legal del Miembro o la persona que haya designado el Miembro. Si usted ha designado a alguien para que le represente, esa persona debería tener un permiso por escrito para actuar en su nombre. Si hay una situación en la que su salud podría correr peligro, IEHP obtendrá una verificación razonable de su permiso. Para obtener información sobre cómo nombrar a un representante, incluido un padre de crianza temporal, por favor, comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) o llene un formulario de “Nombramiento de Representante” que se encuentra en el sitio web de IEHP en www.iehp.org.
- Si el representante nombrado llama a Servicios para Miembros de IEHP, deberá brindar cierta información para confirmar la identidad del Miembro antes de recibir



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

7 | Derechos y responsabilidades

respuestas a sus preguntas. Estos datos incluyen el número de Identificación del Miembro de IEHP, el Número del Seguro Social del Miembro, la fecha de nacimiento y la dirección.

- IEHP solamente divulgará la información del Miembro y su elegibilidad a nuestros Proveedores contratados después de que el Proveedor haya proporcionado una identificación válida.
- IEHP no revelará información confidencial del Miembro, excepto para el tratamiento del Miembro, los pagos o las tareas administrativas de la atención médica. Se toman todos los recaudos para que la información transmitida se maneje de manera confidencial. La transmisión de tal información está permitida conforme a las regulaciones actuales.
- IEHP no divulgará información confidencial que no se use para el tratamiento, el pago o las tareas administrativas de la atención médica sin su aprobación total.
- 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 dará acceso y un detalle de las divulgaciones a solicitud. Usted también tiene derecho a enmendar su información médica confidencial y solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de su información médica confidencial.
- IEHP asume el compromiso con la confidencialidad muy en serio e implementa políticas en IEHP para proteger su información confidencial y segura de la divulgación o el acceso de forma oral, escrita o electrónica.
- Usted tiene derecho a notificar cualquier incidente que crea que puede derivar en una divulgación no autorizada de su información confidencial. Debe notificar el incidente a IEHP al número de teléfono de la Línea Directa de Cumplimiento 1-866-355-9038.
- Para obtener más información con relación a las Prácticas de Privacidad de IEHP consulte su Aviso de Prácticas de Privacidad; o llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) para pedir una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad; o visite el sitio web de IEHP en el pie de la página de inicio de 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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Cambios en el Aviso de Prácticas de Privacidad

Tenemos derecho a cambiar estas Prácticas de Privacidad para cumplir con los cambios exigidos por ley. Le notificaremos de tales cambios.

Aviso sobre las leyes

Numerosas leyes se aplican a este Manual para Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, aunque las leyes no se incluyan o expliquen en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa de Medi-Cal. Es posible que también se apliquen otras leyes federales y estatales.

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

El programa de Medi-Cal cumple con las leyes y regulaciones estatales y federales con relación a la responsabilidad legal de terceros por los servicios médicos a los miembros. IEHP tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa de Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud (*other health coverage, OHC*), también llamada seguro de salud privado. Como condición de elegibilidad para Medi-Cal, usted debe solicitar y/o conservar cualquier OHC disponible cuando no tenga costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen sobre el OHC y sobre cualquier cambio en un OHC existente. Si no informa el OHC con prontitud, es posible que tenga que devolver al DHCS cualquier beneficio pagado erróneamente. Presente su OHC en Internet en <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Si no tiene acceso a Internet, puede informar su OHC a su plan de salud o llamar al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711; dentro de California), o al 1-916-636-1980 (fuera de California). El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios de Medi-Cal cubiertos por los que Medi-Cal no es el pagador primario. Por ejemplo, si se lesionó en un accidente de tránsito o en el trabajo, es posible que el seguro automotor o de accidentes de trabajo tenga que pagar primero, o reembolsar a Medi-Cal.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

7 | Derechos y responsabilidades

Si usted sufre una lesión, y otra parte más tiene la responsabilidad civil de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS en un lapso de 30 días de presentar una acción legal o una queja. Presente su notificación en línea:

- Programa de Lesiones Personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de Recuperación de la Compensación del Seguro Obrero en <http://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, llame al 1-916-445-9891.

Aviso de la recuperación sobre el patrimonio sucesorio

El programa de Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los bienes de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos en o después de su cumpleaños 55. El reembolso incluye el pago por servicio y las primas de atención administrada y los pagos de capitación por servicios de centros de enfermería, servicios domiciliarios y comunitarios, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados recibidos cuando el miembro estaba internado en un centro de enfermería o recibía servicios domiciliarios y basados en la comunidad. El reembolso no puede superar el valor del patrimonio testamentario del miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web de recuperación de bienes del DHCS en <http://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0590.

Aviso de Acción

IEHP le enviará una carta de Aviso de Acción (NOA) en cualquier momento en que IEHP deniegue, demore, cancele o modifique una solicitud por servicios médicos. Si usted no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante IEHP. Vaya a la sección Apelaciones de arriba para Vaya a información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando IEHP le envíe un NOA, le informará todos los derechos que usted tiene si no está de acuerdo con una decisión que hemos tomado.

Contenido de los Avisos

Si IEHP basa las denegaciones, demoras, cancelaciones o modificaciones en todo o en parte en la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- Una declaración de la acción que IEHP pretende tomar.
- Una explicación clara y concisa de las razones de la decisión de IEHP.
- Cómo llegó IEHP a su decisión. Esto debe incluir los criterios que IEHP utilizó.
- Las razones médicas de la decisión. IEHP debe indicar claramente cómo la condición del miembro no cumple con los criterios o pautas.

Traducciones

IEHP debe traducir completamente y proporcionar información escrita al miembro en los idiomas comunes preferidos, incluidos todos los avisos de quejas formales y apelaciones.

El aviso completamente traducido debe incluir la razón médica para la decisión de IEHP de reducir, suspender o interrumpir una solicitud de servicios de atención médica.

Si su idioma preferido no está disponible, el MCP debe ofrecerle asistencia verbal en su idioma preferido para que usted pueda entender la información que recibe.

Las Comunicaciones con Usted

Podemos usar Información Médica Protegida (*Protected Health Information, PHI*) para comunicarnos con usted o la persona que usted designe sobre los beneficios, servicios, cómo seleccionar sus comunicaciones con usted, incluida la Ley de Protección del Consumidor Telefónico (*Telephone Consumer Protection Act, TCPA*). La PHI es cualquier información que puede usarse para identificarle o identificar a la persona que usted designe, como su dirección o número de teléfono. Nos podemos comunicar con usted a través de cartas, boletines, panfletos y de la siguiente manera:

- **Llamadas por Teléfono.** Si usted o su tutor/persona designada nos han proporcionado un número de teléfono para que nos comuniquemos con usted, incluido su número de teléfono celular, entonces IEHP o nuestras organizaciones contratadas (IPA, Farmacias, etc.) en nuestro nombre, podrían llamarle, por llamada telefónica común o usando un sistema de marcación telefónica automática o voz artificial (“Robo Call”), de conformidad con las leyes vigentes. Es posible que su operador de telefonía móvil le cobre por recibir llamadas. Si no está seguro, comuníquese con su operador de telefonía móvil para obtener esta información. Si usted no quiere que le llamen por teléfono, hágase saber a quien le llame o comuníquese con Servicios para Miembros de IEHP para que le coloquen en nuestra Lista No Llamar.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

7 | Derechos y responsabilidades

- **Mensajes de Texto.** Si usted o su tutor/persona designada han proporcionado a IEHP su número de teléfono celular, nosotros o nuestros socios contratados (IPA, Farmacias, etc.) podríamos enviarle un mensaje de texto para ciertos fines, como recordatorios, opciones de tratamiento, servicios, recordatorios de pago de la prima o confirmaciones, de conformidad con las leyes vigentes. Es posible que su operador de telefonía móvil le cobre por recibir mensajes de texto. Si no está seguro de si se le cobrará, comuníquese con su operador de telefonía móvil. Si en algún momento usted no quiere recibir más mensajes de texto, siga las instrucciones para cancelar su suscripción en el mensaje y responda “STOP” para dejar de recibir tales mensajes.
- **Correos Electrónicos.** Si usted o su tutor/persona designada le dieron a IEHP su dirección de correo electrónico, es posible que le enviemos mensajes por determinados motivos, p. ej., materiales educativos sobre inscripción, membresía o proveedores. Si usted está de acuerdo, también podemos enviarle correos electrónicos como recordatorios o confirmación de pagos. Si lee sus correos electrónicos en su teléfono móvil, su operador de telefonía móvil podría cobrarle. Comuníquese con su operador de telefonía móvil si no está seguro. Usted reconoce y acepta que, si usted usa una computadora y una dirección de correo electrónico encriptada; o si accede a sus correos electrónicos desde un dispositivo móvil; o si comparte un correo electrónico, la computadora o un teléfono celular, existe el riesgo de que su PHI sea leída por un tercero y usted acepta los riesgos de esto y renuncia a las protecciones legales a las que podría tener derecho. Si en algún momento usted no quiere recibir más mensajes de correo electrónico, siga las instrucciones para “Cancelar suscripción” en la parte inferior del mensaje para dejar de recibir comunicaciones por correo electrónico.

Cómo Podemos Usar y Compartir Información sobre Usted

Su información solo puede ser usada o compartida por nosotros para el tratamiento, el pago y las tareas administrativas de la atención médica. La información que podemos usar y compartir es:

- Su nombre,
- Domicilio,
- Datos personales,
- Atención médica que recibió,



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

- El costo de su atención médica, y
- Su historia clínica.

Algunas acciones que tomemos cuando actuamos como su plan de salud incluyen:

- Verificar si está cubierto por Medi-Cal,
- Aprobar, prestar y pagar los servicios,
- Investigar o entablar acciones legales (p. ej., por casos de fraude),
- Verificar la calidad de la atención médica que usted recibe,
- Asegurarnos de que reciba toda la atención que necesita.

Algunos ejemplos de por qué compartiríamos su información con otras partes interesadas incluyen:

- **Para tratamiento:** Es posible que necesite tratamiento médico que tenga que ser aprobado con anticipación (autorización previa). Compartiremos información con proveedores de atención médica, hospitales y otros a fin de que reciba la atención que necesita.
- **Para pago:** Usamos su PHI para pagar las reclamaciones médicas que nos enviaron por su atención médica. Cuando hacemos esto, compartimos información con los proveedores de atención médica, las clínicas y otros que nos facturan, y podemos enviar facturas a otros planes de salud u organizaciones para el pago. Para obtener más información sobre las Prácticas de Privacidad de IEHP, llame a Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711). O bien, visite nuestro sitio web en www.iehp.org.
- **Para tareas administrativas de la atención médica:** Podemos usar información en su registro médico para verificar la calidad de la atención médica que recibe. También podemos usar esta información en auditorías, programas para detener el fraude y el abuso, la planificación de la atención y la administración general.
- **Para socios comerciales:** Podemos usar o divulgar su PHI a un tercero que asiste a IEHP en la administración de nuestro sistema médico.

La siguiente es una descripción de las posibles maneras en que podríamos (y tenemos permitido) usar o divulgar su información médica protegida:

- Podemos ofrecer información médica a una agencia de supervisión de la salud para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión pueden incluir auditorías, investigaciones, inspecciones y licencias o sanciones. Estas actividades son necesarias para que el gobierno monitoree el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento con las



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

7 | Derechos y responsabilidades

leyes de derechos civiles.

- Usted o su médico, hospital u otro proveedor de atención médica pueden no estar de acuerdo si decidimos no pagar su atención médica. Podemos usar su información médica para revisar estas decisiones.
- Podemos compartir su información médica con grupos que verifican la manera en que nuestro plan de salud está prestando los servicios.
- Podemos compartir información con las personas que participan en su atención médica, o con su representante personal.
- Debemos compartir su información médica con el gobierno federal cuando este verifique si cumplimos con las reglas de privacidad.
- Podemos compartir su información médica con organizaciones que obtienen, almacenan o trasplantan donaciones de órganos o tejidos.
- Podemos compartir su información médica sobre una enfermedad o lesión por la compensación del seguro obrero después de una solicitud por escrito de su empleador, compañía de seguros de compensación del seguro obrero o sus representantes.
- Podemos usar y compartir su información médica para ciertos tipos de investigación.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

8. Números importantes y palabras que debe saber

Números de teléfono importantes

- Servicios para Miembros de IEHP al 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 o 711)
 - Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711)
 - Línea de Consejos de Enfermería las 24 Horas: 1-888-244-IEHP (4347) (TTY 1-866-577-8355 o 711)
-

Palabras que debe saber

Activa labor de parto: Período de tiempo cuando una mujer está en la tercera etapa del alumbramiento y no puede ser transferida con seguridad a tiempo a otro hospital antes del parto, o una transferencia podría dañar la salud y seguridad de la mujer o del niño por nacer.

Aguda: Condición médica que es repentina requiere atención médica rápida y no dura mucho tiempo.

Nativoamericano: Persona, definida en el título 25 de las secciones del U.S.C. 1603(13), 1603(28). 1679(a) o quien ha sido determinado elegible, como nativoamericana, conforme al 42 C.F.R. 136.12 o Título V de la Ley de Mejora de la Atención de la Salud Indígena, para recibir servicios médicos de Proveedores de Atención Médica para la población nativoamericana (Servicios de Salud para la Comunidad Nativo Americana, Tribu Indígena, Organización Tribal, o en Centros Indígenas/Tribales/Urbanos [I/T/U]) o a través de referencias conforme a los Servicios de Salud Contratados.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Apelación: Solicitud del miembro para que IEHP revise y cambie una decisión que haya tomado sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Beneficios: Servicios médicos y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Servicios para los Niños de California (CCS): Un programa de Medi-Cal que presta servicios para menores de 21 años de edad con ciertas enfermedades y problemas de salud.

Programa de Salud Infantil y Prevención de Discapacidades (CHDP) de California: Programa de salud pública que reembolsa a proveedores de atención médica públicos y privados el costo de las evaluaciones médicas tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a los niños y jóvenes a acceder a la atención médica regular. Su PCP puede prestar servicios del CHDP.

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

Enfermera Obstetra Certificada (CNM): Persona con licencia como Enfermera Registrada y certificada como enfermera obstetra por la Junta de Enfermeras Registradas de California. La enfermera obstetra certificada tiene permitido asistir en los partos normales.

Quiropráctico: Un proveedor que trata la columna vertebral por medio de la manipulación manual.

Condición crónica: Enfermedad u otro problema médico que no se puede curar completamente o que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que el estado de salud de la persona no empeore.

Clínica: Establecimiento que los miembros pueden elegir como proveedor de cuidado primario (PCP). Puede ser un Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC), una clínica comunitaria, una Clínica Rural de Salud (RHC), un Proveedor de Atención Médica para la Comunidad Nativo Americana (IHCP) u otro establecimiento de cuidado primario.

Servicios para adultos basados en la comunidad (CBAS): Servicios en un centro para pacientes ambulatorios de atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para familia y cuidador, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que califican.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Queja: La expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro sobre un servicio cubierto por Medi-Cal, IEHP, el plan de salud mental del condado o un proveedor de Medi-Cal.

Continuidad de la atención médica: La capacidad de un miembro del plan de mantener los servicios de Medi-Cal de su proveedor fuera de la red existente durante un máximo de 12 meses, si el proveedor e IEHP están de acuerdo.

Lista de Medicamentos del Contrato (CDL): La lista de medicamentos aprobada para Medi-Cal Rx de la cual su proveedor puede pedir/indicar los medicamentos cubiertos que usted necesita.

Coordinación de Beneficios (COB): El proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, un seguro comercial u otro) es primaria y, como tal, le corresponde la responsabilidad del tratamiento y el pago para los miembros con más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

Copago: Un pago que usted hace, por lo general, en el momento del servicio, además del pago de la compañía de seguros.

Cobertura (servicios cubiertos): Los servicios de Medi-Cal de cuyo pago es responsable IEHP. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según se indican en esta Evidencia de Cobertura (EOC) y cualquier enmienda.

DHCS: El Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Es la oficina del Estado que supervisa el programa de Medi-Cal.

Cancelar la inscripción: Dejar de usar este plan de salud porque ya no califica o cambiarse a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario que diga que usted ya no quiere seguir usando este plan de salud o llamar a HCO y cancelar su inscripción por teléfono.

DMHC: El Departamento de Administración de Servicios Médicos de California. Es la oficina del Estado que supervisa los planes de salud de atención médica coordinada.

Equipo médico duradero (DME): El equipo que es médicamente necesario y está indicado por su doctor u otro proveedor. IEHP decide si alquilar o comprar el DME. El costo del alquiler no debe superar el costo de la compra.

Evaluación periódica, diagnóstico y tratamiento oportuno (EPSDT): Los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudar a mantenerlos saludables. Los miembros deben hacerse los exámenes médicos



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

que correspondan a su edad y las pruebas de detección apropiadas para encontrar problemas de salud y tratar las enfermedades de forma precoz, así como cualquier tratamiento para cuidar o tratar las condiciones que se puedan encontrar en los exámenes.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o mental con síntomas tan graves (como dolor intenso o activa labor de parto [vea la definición más arriba]), que una persona común y prudente, con un conocimiento promedio de salud y medicina podría pensar razonablemente que, si la persona no recibe atención médica inmediata, podría:

- Ponerse en grave peligro su salud o la salud del bebé por nacer
- Provocar un deterioro de una función del cuerpo
- Causar una disfunción de un órgano o un sistema del organismo

Atención médica en sala de emergencias: Examen realizado por un doctor (o personal bajo la dirección de un doctor según lo permita la ley) para averiguar si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios que se necesitan para que la persona esté clínicamente estable dentro de las posibilidades del establecimiento.

Transporte médico de emergencia: Transporte en ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

Afiliado: Persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

Paciente establecido: Paciente que tiene una relación existente con un proveedor y que ha consultado a ese proveedor durante una cantidad específica de tiempo establecida por el Plan.

Servicios excluidos: Servicios que no están cubiertos por el Programa Medi-Cal de California.

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que están en fase de prueba con estudios de laboratorio y/o en animales antes de probarlos en humanos. Los servicios experimentales no están en fase de investigación clínica.

Servicios de planificación familiar: Servicios para prevenir o posponer el embarazo.

Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC): Centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Usted puede recibir atención primaria y preventiva en una FQHC.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal: A veces su plan Medi-Cal no cubre servicios pero aun así usted puede recibirlos a través de FFS Medi-Cal, como muchos servicios de farmacia a través de FFS Medi-Cal Rx.

Tratamiento continuo: Atención del doctor regular para controlar la evolución de un paciente después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Fraude: Un acto intencional para engañar o tergiversar datos de parte de una persona que sabe que el engaño podría hacer que se dejen de autorizar algunos beneficios de esa persona o de otra persona.

Centros de Maternidad Autónomos (FBC): Centros de salud donde se planea que el parto ocurra fuera de la residencia de la mujer embarazada que tienen licencia o están aprobados de otra manera por el estado para proporcionar atención prenatal, de trabajo de parto o posparto, y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estas instalaciones no son hospitales.

Queja formal: Expresión de insatisfacción verbal o escrita del miembro sobre IEHP, un proveedor o los servicios prestados. Una queja presentada ante IEHP sobre un proveedor de la red es un ejemplo de queja formal.

Servicios y dispositivos de habilitación: Servicios médicos que le ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones para la vida diaria.

Opciones de Atención Médica (HCO): El programa que puede inscribir o cancelar su inscripción del plan de salud.

Proveedores de atención médica: Doctores y especialistas como cirujanos, doctores que tratan el cáncer o doctores que tratan partes especiales del cuerpo, y que trabajan con IEHP o están en la red de IEHP. Los proveedores de la red de IEHP deben tener una licencia para ejercer en California y prestarle un servicio que IEHP cubre.

Por lo general, se necesita una referencia de su PCP para visitar a un especialista. Su PCP debe obtener una aprobación previa de IEHP antes de que usted obtenga la atención del especialista.

Usted **no** necesita una referencia de su PCP para algunos tipos de servicios, como planificación familiar, atención médica de emergencia, atención de un gineco-obstetra ni servicios sensibles.

Seguro médico: Cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos mediante un reembolso a las personas aseguradas de los gastos por enfermedad o lesión o mediante el pago directo al proveedor de atención médica.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Evaluación de Riesgos de Salud (HRA): Manera de que nuestro Equipo de Coordinación de Atención Médica averigüe las inquietudes o los problemas con los que pueden ayudarle nuestras enfermeras y trabajadores sociales que coordinan su atención médica.

Asistencia médica a domicilio: Atención de enfermería especializada y otros servicios a domicilio.

Proveedores de asistencia médica a domicilio: Proveedores que ofrecen atención de enfermería especializada y otros servicios a domicilio.

Atención médica para enfermos terminales: Atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad terminal. La atención médica para enfermos terminales está disponible cuando el miembro tiene una esperanza de vida de seis meses o menos.

Hospital: Lugar donde se recibe atención para pacientes ambulatorios y hospitalizados de parte de doctores y enfermeras.

Hospitalización: Admisión a un hospital para tratamiento como paciente hospitalizado.

Atención hospitalaria para pacientes ambulatorios: Atención médica o quirúrgica en un hospital sin admisión como paciente hospitalizado.

Proveedor de Atención Médica para la Comunidad Nativo Americana (IHCP): Un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud para la Comunidad Nativo Americana (*Indian Health Service, IHS*) o por una Tribu Indígena, Organización Tribal, o en un Centro Indígena/Tribal/Urbano, según se definen estos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención de la Salud Indígena (25 U.S.C. sección 1603).

Atención para pacientes hospitalizados: Cuando hay que quedarse la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que se necesita.

Tratamiento de investigación: Un medicamento, producto biológico o dispositivo para el tratamiento que ha completado con éxito la fase uno de una investigación clínica aprobada por la FDA, pero que no ha sido aprobado para su uso general por la FDA y sigue siendo objeto de investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

Atención a largo plazo: Atención en un establecimiento durante más de un mes desde la admisión.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Plan de atención médica coordinada: Plan Medi-Cal que usa solamente ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. IEHP es un plan de atención médica coordinada.

Medi-Cal Rx: Un beneficio de farmacia de FFS Medi-Cal llamado “Medi-Cal Rx” que proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos, a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

Hogar médico: Modelo de atención que dará mejor calidad de la atención médica, mejorará la autoadministración de los miembros de su propia atención y reducirá los costos evitables con el tiempo.

Transporte médico: Transporte cuando usted no puede llegar a una cita médica cubierta o ir a buscar recetas médicas en automóvil, autobús, tren o taxi y su proveedor las receta para usted. IEHP paga el costo más bajo del transporte para sus necesidades médicas cuando usted necesita un traslado a su cita.

Medicamento necesario (o necesidad por razones médicas): La atención médicamente necesaria es un servicio importante que es razonable y protege la vida. Esta atención es necesaria para evitar las enfermedades graves o las discapacidades. Esta atención reduce el dolor severo al tratar la enfermedad o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para curar o aliviar una enfermedad o condición física o mental, incluidos los trastornos por abuso de sustancias, según se estipula en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

Medicare: Medicare es un programa federal de seguro médico para personas mayores de 65 años, ciertas personas menores de 65 años con discapacidad y personas con una enfermedad renal en etapa terminal (end-stage renal disease, ESRD), que es una insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante.

Miembro: Cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito con IEHP que tiene derecho a obtener servicios cubiertos.

Proveedor de servicios de salud mental: Personas con licencia que proporcionan servicios de salud mental y del comportamiento a los pacientes.

Servicios de enfermera obstetra: Atención prenatal, durante el parto y posparto, incluida la atención para la planificación familiar de la madre y la atención inmediata del recién nacido, proporcionada por enfermeras obstetras certificadas (CNM) y



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

enfermeras con licencia (LM).

Red: Grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados con IEHP para dar atención.

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Vaya a “Proveedor participante”.

Servicio no cubierto: Servicio que IEHP no cubre.

Transporte no médico: Transporte cuando viaja desde y hacia una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y cuando va a buscar medicamentos recetados y suministros médicos.

Proveedor no participante: Proveedor que no está en la red de IEHP.

Otra cobertura de salud (OHC): Otra cobertura de salud (OHC) se refiere al seguro médico privado y pagadores de servicios que no son Medi-Cal. Los servicios podrían incluir servicios médicos, dentales, de la vista, de farmacia o planes complementarios de Medicare (Partes C y D).

Aparato ortopédico: Dispositivo usado como soporte o abrazadera ortopédica externa al cuerpo para soportar o corregir una parte del cuerpo con una lesión o enfermedad grave y que es médicamente necesaria para la recuperación médica del miembro.

Servicios fuera del área: Servicios mientras un miembro está en cualquier lugar fuera del área de servicio.

Proveedor fuera de la red: Proveedor que no es parte de la red de IEHP.

Atención como paciente ambulatorio: Cuando no hay que quedarse la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que se necesita.

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: Servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental leves a moderadas, que incluyen:

- Evaluación de salud mental y tratamiento individual o grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas, cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios para controlar la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio ambulatorio, suministros y suplementos

Atención paliativa: Atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad grave. La atención médica paliativa no requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Hospital participante: Hospital con licencia que tiene un contrato con IEHP para prestar servicios a los miembros que los necesitan. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los miembros están limitados por las políticas de aseguramiento de la calidad y control de la utilidad de IEHP o el contrato de IEHP con el hospital.

Proveedor participante (o doctor participante): Doctor, hospital u otro profesional de atención médica con licencia o centro de salud con licencia, incluidos los centros de atención de condiciones subagudas, que tienen un contrato con IEHP para ofrecer servicios cubiertos a los miembros que los necesitan.

Servicios médicos: Servicios prestados por una persona con licencia conforme a la ley estatal para ejercer la medicina o la osteopatía, sin incluir los servicios ofrecidos por doctores mientras usted está admitido en un hospital y que se cobran en la factura del hospital.

Plan: Vaya a “Plan de atención médica coordinada”.

Servicios de posestabilización: Servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que son prestados después de que un miembro es estabilizado para mantener la condición estabilizada. Los servicios de atención de postestabilización están cubiertos y pagados. Los hospitales fuera de la red pueden necesitar una aprobación previa.

Aprobación previa (autorización previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener la aprobación de IEHP antes de que usted obtenga ciertos servicios. IEHP solamente aprueba los servicios que usted necesita. IEHP no aprobará los servicios de proveedores no participantes si IEHP cree que usted puede obtener servicios comparables o más apropiados a través de proveedores de IEHP. Una referencia no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de IEHP.

Cobertura de medicamentos recetados: Cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

Medicamentos recetados: Medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor con licencia para que pueda despacharse.

Cuidado primario: Vaya a “Atención médica de rutina”.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Proveedor de cuidado primario (PCP): Proveedor con licencia que usted tiene para la mayor parte de su atención médica. Su PCP le ayuda a obtener la atención médica que usted necesita. Algunas necesidades de atención pueden ser aprobadas primero, a menos que:

- Usted tenga una emergencia
- Usted necesite la atención de un gineco-obstetra
- Usted necesite servicios sensibles
- Usted necesite servicios de planificación familiar/control de la natalidad

Su PCP puede ser un:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico de familia
- Obstetricia/Ginecología
- Proveedor de Atención Médica para la Comunidad Nativo Americana (IHCP)
- Centro de Salud Federalmente Calificado (FQHC)
- Clínica Rural de Salud (RHC)
- Enfermera con práctica médica
- Asistente médico
- Clínica

Autorización previa (aprobación previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener la aprobación de IEHP antes de que usted obtenga ciertos servicios. IEHP solamente aprueba los servicios que usted necesita. IEHP no aprobará los servicios de proveedores no participantes si IEHP cree que usted puede obtener servicios comparables o más apropiados a través de proveedores de IEHP. Una referencia no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de IEHP.

Dispositivo protésico: Dispositivo artificial que se añade al cuerpo para reemplazar una parte del cuerpo faltante.

Información Médica Protegida (PHI): Cualquier información que puede usarse para identificarle o identificar a la persona que usted designe, como su dirección o número de teléfono.

Directorio de Proveedores: Lista de proveedores en la red 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 a viernes, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

Condición médica de emergencia psiquiátrica: Trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves para causar un peligro inmediato para la propia persona o para otros, o la persona es inmediatamente incapaz de procurar o usar alimento, refugio o vestimenta debido al trastorno mental.

Servicios de salud pública: Servicios de salud dirigidos a la población en general. Incluyen, entre otros, análisis de la situación sanitaria, vigilancia sanitaria, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección del medioambiente y saneamiento, preparación y respuesta para catástrofes y salud ocupacional.

Proveedor calificado: Doctor calificado en el área de la práctica apropiada para tratar su condición.

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar una función o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.

Referencia: Cuando su PCP dice que usted puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios médicos cubiertos requieren una referencia y aprobación previa (autorización previa).

Servicios y dispositivos de habilitación y rehabilitación (terapia): Servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades físicas y mentales.

Atención médica de rutina: Servicios médicamente necesarios y atención médica preventiva, visitas preventivas para niños o atención como tratamiento continuo de rutina. La meta de la atención médica de rutina es prevenir problemas de salud.

Clínica Rural de Salud (RHC): Centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Usted puede recibir atención primaria y preventiva en una RHC.

Servicios sensibles: Servicios relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual (*sexually transmitted infections, STI*), el VIH/SIDA, las agresiones sexuales y los abortos, los trastornos por consumo de sustancias, la atención de confirmación de sexo y la violencia de pareja íntima.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

8 | Números importantes y palabras que debe saber

Enfermedad grave: Enfermedad o condición que debe tratarse y podría producir la muerte.

Área de servicio: El área geográfica en la que presta servicios IEHP. Comprende los condados de Riverside y San Bernardino.

Atención de enfermería especializada: Servicios cubiertos proporcionados por enfermeras con licencia, técnicos y terapeutas durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el domicilio del miembro.

Centros de enfermería especializada: Lugar que ofrece atención de enfermería las 24 horas del día que solamente puede estar a cargo de profesionales de la salud con capacitación.

Especialista (o doctor especialista): Doctor que trata ciertos tipos de problemas de atención médica. Por ejemplo, un cirujano ortopédico que trata fracturas; un alergista que trata alergias, y un cardiólogo que trata los problemas del corazón. En la mayoría de los casos, necesitará una referencia de su PCP para visitar a un especialista.

Servicios especializados de salud mental: Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental a un nivel más alto de deterioro de leve a moderado.

Enfermedad terminal: Condición médica que no puede revertirse y que muy probablemente causará la muerte en un lapso de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Recuperación de daños: Cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.

Clasificación según las prioridades de atención (o evaluación): La evaluación de su salud de parte de un doctor o una enfermera que tiene capacitación para evaluar a fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención.

Atención urgente (o servicios urgentes): Servicios prestados para tratar una enfermedad, lesión o condición que requiere atención médica inmediata. Usted puede recibir atención urgente de un proveedor fuera de la red, si los proveedores de la red están temporalmente no disponibles o no accesibles.



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, 7am–7pm; y sábado y domingo, 8am–5pm. La llamada es gratuita. O llame al Servicio de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.iehp.org.

1-800-440-IEHP (4347)
TTY 1-800-718-4347 o 711

Oficina

10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA 91730

Dirección Postal

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



Inland Empire Health Plan

iehp.org

