



2026

Manual para Miembros

Evidencia de Cobertura y
Formulario de Divulgación



PERSONAS **SANAS**. COMUNIDADES **SANAS**.

www.thealliance.health

Manual para Miembros



Lo que debe saber sobre sus beneficios

Constancia de Cobertura (EOC) y Formulario de Divulgación combinados de Central California Alliance for Health

2026

Condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito y Santa Cruz

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este Manual para Miembros y otros materiales del plan en otros idiomas de forma gratuita. Central California Alliance for Health proporciona traducciones escritas hechas por traductores calificados. Llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia con el idioma para el cuidado de salud, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, formato de audio y formatos electrónicos accesibles (CD de datos) sin costo. Llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). La llamada es gratuita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios de interpretación

Central California Alliance for Health le brinda servicios de interpretación, así como lenguaje de señas, de intérpretes calificados, las 24 horas del día y sin costo para usted. No tiene que usar a un miembro de su familia o a un amigo como intérprete. No fomentamos 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 7 días de la semana. Para obtener ayuda en su idioma o para obtener este manual en otro idioma, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). La llamada es gratuita.

English ATTENTION: If you need help in your language, call 1-800-700-3874 (TTY:1-800-735-2929). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). These services are free of charge.

تفسير على (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-700-3074
(TTY: 1-800-735-2929). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1- 800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929): Այդ ծառայություններն անվճար են:

繁體中文 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929)。这些服务都是免费的。

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े फोंट में भी दस्तावेज उपलब्ध हैं। 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). 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 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929)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。1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929)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 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ເຂົ້າຫາເບີ 1-800-700-3874 (TTY: 1-



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

800-735-2929). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ
ອຸດສາຫະກຳບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ
ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່
ໃຫ້ໄດ້ທາງເບີ 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih
qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor
douc waac daaih lorx taux 1-800-700-3874
(TTY: 1-800-735-2929). 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 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-
735-2929). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se
benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: ບຼຸບສົນເບີ ຜູ້ ກຽມ ການ ຈຳ ລອງ ຈາກ ສາ ການ ບໍ ລິ ການ
ສູ ມ ເທ າ ງ ສ ຕ ູ ງ ເ າ າ ມ ຂ 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-
2929) ຯ ສ ບ ຮ າ ບ ັ ນ ຈ ຳ ລ ອ ງ ຯ ສ ິ ສ າ ກ ັ ກ ມ ູ ຈ ັ ງ ັ ງ ຯ ສ ບ ຮ າ ບ ັ ນ ຈ ຳ ລ ອ ງ
ສ ູ ຕ ຈ າ ຈ ກ ສ າ ກ ມ ກ ຽ ມ າ ບ ຯ ສ ິ ສ າ ກ ັ ກ ມ ູ ຈ ຳ ງ ັ ງ ຯ ກ ິ ມ າ ສ ໄ ຂ າ ຯ
ສູ ມ ເທ າ ງ ສ ຕ ູ ງ ເ າ າ ມ ຂ 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-
2929) ຯ ສ າ ກ ັ ກ ມ ູ ຈ ຳ ງ ັ ງ ັ ງ ຯ ມ ິ ສ ັ ຕ ັ ຕ ໄ ຕ ູ ງ າ າ າ ຯ າ ຯ

فارسی (Farsi)

توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-735-2929
تماس 1-800-700-3874 (TTY:



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000).
Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.,
de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en
www.thealliance.health.

بگیرید. کمکھا و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخہهای خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز

موجود است. با (TTY: 1-800-735-2929) 1-800-700-3874 تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-700-3874 (линия TTY: 1-800-735-2929). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-700-3874 (линия TTY: 1-800-735-2929). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-855-3000). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-855-3000). Estos servicios son gratuitos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929).

Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). Libre ang mga serbisyonang ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้คำ วามช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ

ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). Ці послуги безкоштовні.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929).

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 1-800-700-3874 (TTY: 1-800-735-2929). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

¡Bienvenido a Central California Alliance for Health (la Alianza)!

Gracias por unirse a la Alianza. La Alianza es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. La Alianza trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener los servicios de cuidado de salud que necesita.

Manual para Miembros

Este Manual para Miembros le informa sobre su cobertura con la Alianza. Léalo con cuidado y por completo. Le ayudará a entender sus beneficios, los servicios disponibles para usted y cómo obtener el cuidado que necesita. También le explica sus derechos y responsabilidades como miembro de la Alianza. Si tiene necesidades especiales de salud, asegúrese de leer todas las secciones que correspondan a su caso.

Este Manual para Miembros también se llama Constancia de Cobertura (Evidence of Coverage; EOC, por sus siglas en inglés) y Formulario de Divulgación Combinados.

Esta EOC y Formulario de Divulgación son solo un resumen del seguro de salud. Se debe consultar el contrato del seguro de salud para determinar las condiciones y los términos exactos de la cobertura. Para obtener más información, llame a la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

En este Manual para Miembros en ocasiones se hace referencia a la Alianza como "nosotros". A los miembros en ocasiones se les llama "usted". En este Manual para Miembros, algunas palabras en mayúsculas tienen un significado especial.

Para solicitar una copia del contrato entre la Alianza y el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud (Department of Health Care Services; DHCS, por sus siglas en



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

¡Bienvenido a Central California Alliance for Health (la Alianza)!

inglés) de California, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Puede solicitar otra copia del Manual para Miembros de forma gratuita. También puede encontrar el Manual para Miembros en el sitio web de la Alianza en www.thealliance.health. De igual forma, puede solicitar una copia sin costo de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos no patentados de la Alianza. También se encuentran en el sitio web de la Alianza: www.thealliance.health.

Comuníquese con nosotros

La Alianza está aquí para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). En la Alianza estamos disponibles de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

También puede visitar www.thealliance.health en línea, en cualquier momento.

Gracias,

Central California Alliance for Health
1600 Green Hills Road, Suite 101
Scotts Valley, CA 95066



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Índice

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de interpretación	3
¡Bienvenido a Central California Alliance for Health (la Alianza)!	10
Manual para Miembros.....	10
Comuníquese con nosotros.....	11
Índice	12
1. Primeros pasos como miembro	15
Cómo obtener ayuda	15
Quién puede ser miembro	16
Tarjetas de identificación	17
2. Acerca de su seguro de salud	19
Información general del seguro de salud.....	19
Cómo funciona su plan.....	20
Cómo cambiar de seguro de salud.....	21
Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California	22
Cuidado continuo.....	23
Costos	26
3. Cómo obtener cuidado	30
Cómo obtener servicios de cuidado de salud	30
Proveedor de cuidado primario (PCP).....	31
Red de proveedores	35
Citas	45
Cómo llegar a su cita.....	46
Cancelaciones y reprogramaciones	46
Pago	46
Referencias	48



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Referencias según la Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California	49
Aprobación previa (autorización previa)	50
Segundas opiniones	52
Cuidado sensible	53
Cuidado de urgencia	56
Cuidado de emergencia	58
Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza	60
Directiva Anticipada de Atención de la Salud	60
Donación de órganos y tejidos	61
4. Beneficios y servicios	62
Qué beneficios y servicios cubre su seguro de salud	62
Beneficios de Medi-Cal que cubre la Alianza	67
Otros beneficios y programas cubiertos por la Alianza	91
Otros programas y servicios de Medi-Cal	99
Servicios que no puede obtener por medio de la Alianza o de Medi-Cal	107
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	108
5. Atención preventiva de niños y jóvenes	109
Medi-Cal para niños y adolescentes	109
Revisiones médicas de bienestar infantil y cuidado preventivo	111
Pruebas de intoxicación por plomo en la sangre	113
Ayuda para obtener servicios de atención preventiva de niños y jóvenes	113
Otros servicios que puede obtener por medio de Medi-Cal de tarifa por servicio (FFS) u otros programas	114
6. Cómo reportar y resolver problemas	117
Quejas	118
Apelaciones	119
Qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión de la apelación	121
Audiencias estatales	121
Fraude, derroche o abuso	123
7. Derechos y responsabilidades	125
Sus derechos	125
Sus responsabilidades	127
Aviso de no discriminación	128



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Maneras de involucrarse como miembro..... 130

Aviso de prácticas de privacidad 131

Aviso sobre las leyes 146

Aviso sobre Medi-Cal como pagador en última instancia, otra cobertura de salud (OHC) y recuperación de agravios 146

Aviso sobre la recuperación a partir de bienes 147

Aviso de acción 148

8. Números y palabras importantes que debe conocer..... 150

Números de teléfono importantes..... 150

Palabras que debe conocer..... 150



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

1. Primeros pasos como miembro

Cómo obtener ayuda

En la Alianza queremos que usted esté feliz con su cuidado de salud. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su cuidado, ¡la Alianza quiere saber de usted!

Servicios para Miembros

El Departamento de Servicios para Miembros de la Alianza está aquí para ayudarle. En la Alianza podemos:

- Responder preguntas sobre su seguro de salud y los servicios cubiertos de la Alianza
- Ayudarle a escoger o cambiar un proveedor de cuidado primario (Primary Care Provider; PCP, por sus siglas en inglés).
- Decirle dónde puede obtener el cuidado que usted necesita
- Ayudarle a obtener servicios de interpretación si su inglés es limitado.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos
- Enviarle una nueva tarjeta de identificación de la Alianza si pierde o daña la que tiene.

Si necesita ayuda, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). En la Alianza estamos disponibles de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita. La Alianza debe garantizar que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitar Servicios para Miembros en línea en cualquier momento en www.thealliance.health o en el portal seguro para miembros en <https://thealliance.health/for-members/online-self-service/alliance-member-portal/>.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Quién puede ser miembro

Cada estado puede tener un programa de Medicaid. En California, Medicaid se llama **Medi-Cal**.

Usted reúne los requisitos para la Alianza porque tiene derecho a Medi-Cal y vive en uno de estos condados: Mariposa, Merced, Monterey, San Benito o Santa Cruz.

Condado de Mariposa	Condado de Merced	Condado de Monterey	Condado de San Benito	Condado de Santa Cruz
1-800-549-6741	1-855-421-6770	1-877-410-8823	1-831-636-4180	1-888-421-8080
1-209-966-2000	1-209-385-3000			

También puede reunir los requisitos para Medi-Cal a través del Seguro Social, porque recibe Ingreso Suplementario de Seguridad (Supplemental Security Income; SSI, por sus siglas en inglés) o Pago Suplementario Estatal (State Supplementary Payment; SSP, por sus siglas en inglés).

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Cuidado de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Si tiene 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

Es posible que pueda obtener Medi-Cal de Transición si comenzó a ganar más dinero y ya no califica para Medi-Cal.

Puede obtener más información sobre cómo reunir los requisitos para Medi-Cal de Transición en la oficina local de su condado en:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

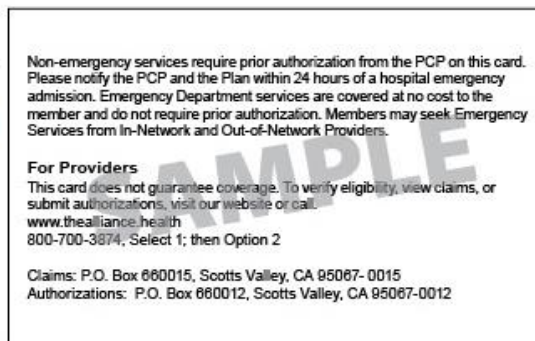
O llame a Opciones de Cuidado de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Tarjetas de identificación

Como miembro de la Alianza, usted recibirá nuestra tarjeta de identificación de la Alianza. Cuando reciba servicios de cuidado de salud o medicina recetada, deberá mostrar su tarjeta de identificación de la Alianza y su Tarjeta de Identificación de Beneficios (Benefits Identification Card; BIC, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal. Su tarjeta BIC de Medi-Cal es la tarjeta de identificación de beneficios que le envía el estado de California. Debe llevar siempre con usted todas sus tarjetas de salud. Su BIC de Medi-Cal y la tarjeta de identificación de la Alianza tienen este aspecto:



Si no recibe su tarjeta de identificación de la Alianza unas semanas después de su fecha de inscripción o si su tarjeta de identificación de la Alianza se daña, se pierde o se la roban, llame a Servicios para Miembros de inmediato. La Alianza le enviará una tarjeta nueva de forma gratuita. Cuando llame, puede solicitar una tarjeta de identificación impresa o digital, o ambas. Llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). También puede solicitar una nueva tarjeta de identificación en el portal seguro para miembros de la Alianza en <https://thealliance.health/for-members/online-self-service/alliance-member-portal/>. Si no tiene una BIC de Medi-Cal o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame a la



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

oficina local del condado. Puede ubicar la oficina local de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

2. Acerca de su seguro de salud

Información general del seguro de salud

La Alianza es un seguro de salud para las personas que tienen Medi-Cal en estos condados: Mariposa, Merced, Monterey, San Benito o Santa Cruz. La Alianza trabaja junto con el estado de California para ayudarle a obtener los servicios de cuidado de salud que usted necesita.

Hable con uno de los representantes de Servicios para Miembros de la Alianza para obtener más información sobre el seguro de salud y cómo puede adaptarlo a sus necesidades. Llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Cuando comienza y termina su cobertura

Cuando se inscriba en la Alianza, le enviaremos su tarjeta de identificación de la Alianza en un plazo de dos semanas a partir de su fecha de inscripción. Cuando reciba tanto los servicios de cuidado de salud como los de medicina recetada, deberá mostrar tanto su tarjeta de identificación de la Alianza como su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse cada año. Si su oficina local del condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal electrónicamente, el condado le enviará un formulario para renovación de Medi-Cal. Complete este formulario y devuélvalo a la oficina local del condado. Puede devolver su información en persona, por teléfono, por correo electrónico, en línea u otro medio electrónico que esté disponible en su condado.

Si vive en los condados de Mariposa o Santa Cruz, puede terminar su cobertura de la Alianza y elegir otro seguro de salud en cualquier momento. Para obtener ayuda en la elección de un nuevo seguro, llame a Opciones de Cuidado de Salud al



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

La Alianza es un seguro de salud para miembros de Medi-Cal en los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito o Santa Cruz. Ubique la oficina local de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

La cobertura de Medi-Cal por medio de la Alianza puede terminar si sucede alguna de las siguientes condiciones:

- Usted se muda fuera de [list county or contract service areas applicable].
- Ya no tiene Medi-Cal.
- Está en la cárcel o en prisión preventiva.

Si pierde su cobertura de Medi-Cal por medio de la Alianza, puede seguir siendo elegible para la cobertura de tarifa por servicio (Fee for Service; FFS, por sus siglas en inglés) de Medi-Cal. Si no está seguro si aún está cubierto por la Alianza, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Consideraciones especiales para indígenas estadounidenses que cuenten con cuidado administrado

Si usted es indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de cuidado de salud de Proveedores de Cuidado de la Salud para Indígenas (Indian Health Care Provider; IHCP, por sus siglas en inglés). También puede quedarse en o darse de baja (cancelar) de la Alianza mientras recibe servicios de cuidado de salud en estas ubicaciones. Si desea obtener más información sobre cómo inscribirse y darse de baja, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

La Alianza debe proporcionar coordinación de cuidado para usted, incluido el manejo de casos dentro y fuera de la red. Si solicita servicios de un IHCP, la Alianza debe ayudarle a encontrar un IHCP de su elección, ya sea dentro o fuera de la red. Para obtener más información, lea "Red de proveedores" en el capítulo 3 de este manual.

Cómo funciona su plan

La Alianza es un seguro de salud de cuidado administrado contratado por el DHCS. La Alianza trabaja con doctores, hospitales y otros proveedores en el área de servicio de la Alianza para brindarle cuidado de salud a nuestros miembros. Como miembro de la



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Alianza, usted puede reunir los requisitos para obtener algunos servicios por medio de Medi-Cal de FFS. Estos incluyen recetas médicas para pacientes externos, medicinas de venta libre y algunos suministros médicos por medio de Medi-Cal Rx.

Servicios para Miembros le dirá cómo trabaja la Alianza, cómo recibir el cuidado que necesita, cómo programar citas con el proveedor durante los horarios laborales, como solicitar servicios de interpretación y traducción gratuitos o información escrita en formatos alternativos, y cómo saber si reúne los requisitos para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame 1-800-700-3874 (TTY 800-855-3000 o 711). También puede encontrar la información sobre Servicios para Miembros en línea en www.thealliance.health o en el portal seguro para miembros de la Alianza en <https://thealliance.health/for-members/online-self-service/alliance-member-portal/>.

Cómo cambiar de seguro de salud

Si vive en los condados de Mariposa o Santa Cruz puede darse de baja de la Alianza y unirse a otro seguro de salud en su condado de residencia en cualquier momento si hay otro seguro de salud disponible. Para elegir un nuevo seguro, llame a Opciones de Cuidado de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. o visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Puede tomar hasta 30 días o más procesar su solicitud para darse de baja de la Alianza e inscribirse en otro seguro en su condado. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Opciones de Cuidado de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Si desea salirse de la Alianza antes, puede llamar a Opciones de Cuidado de Salud para solicitar una baja acelerada (rápida).

Los miembros que solicitan una baja acelerada incluyen, entre otros, niños que obtienen servicios de los programas de Cuidado Temporal o Asistencia de Adopción, miembros con necesidades especiales de cuidado de salud y miembros que ya estén inscritos en Medicare, u otro plan de Medi-Cal o de cuidado administrado comercial.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Puede solicitar darse de baja de la Alianza comunicándose con la oficina local de su condado. Encuentre su oficina local del condado en:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

O llame a Opciones de Cuidado de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Estudiantes que se mudan a otro condado o fuera de California

Puede obtener cuidado de emergencia y cuidado de urgencia en cualquier lugar en Estados Unidos, incluidos los territorios de Estados Unidos. Los cuidados de rutina y preventivos están cubiertos solo en su condado de residencia. Si es estudiante y se muda a otro condado de California para asistir a una escuela de educación superior, incluida la universidad, la Alianza cubrirá los servicios de salas de emergencia y de cuidado de urgencia en su nuevo condado. También puede obtener cuidado de rutina y preventivo en su nuevo condado, pero debe informar a la Alianza. Lea más a continuación.

Si usted está inscrito en Medi-Cal y es estudiante en un condado diferente al condado en California en el que vive, no necesita solicitar Medi-Cal en ese condado.

Si se muda temporalmente para estudiar en otro condado en California, tiene dos opciones. Puede:

- Informar a su trabajador de elegibilidad en los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito o Santa Cruz que se mudará temporalmente para asistir a una escuela de educación superior y proporcionar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los archivos del caso con su nueva dirección y código de condado. Debe hacer esto si desea seguir obteniendo cuidado de rutina o preventivo mientras vive en un nuevo condado. Si la Alianza no presta servicio en el condado donde asistirá a la universidad, es posible que tenga que cambiar de seguro de salud. Si tiene preguntas o desea evitar retrasos en su inscripción a un nuevo seguro de salud, llame a Opciones de Cuidado de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

O

- Si la Alianza no opera en el nuevo condado donde usted va a la universidad y no cambia su seguro de salud a uno que dé servicio en ese condado, solo obtendrá



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000).

Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en

www.thealliance.health.

servicios para la sala de emergencia y cuidado de urgencia para algunas condiciones en el nuevo condado. Para obtener más información, lea el capítulo 3, "Cómo obtener cuidado" de este manual. Para obtener cuidado de salud preventivo o de rutina, tendría que utilizar la red de proveedores de la Alianza ubicados en los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito o Santa Cruz.

Si se muda de California temporalmente para estudiar en otro estado y desea conservar su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad al:

Condado de Mariposa	Condado de Merced	Condado de Monterey	Condado de San Benito	Condado de Santa Cruz
1-800-549-6741	1-855-421-6770	1-877-410-8823	1-831-636-4180	1-888-421-8080
1-209-966-2000	1-209-385-3000			

Siempre que usted reúna los requisitos, Medi-Cal cubrirá el cuidado de emergencia y cuidado de urgencia en otro estado. Medi-Cal también cubrirá los servicios de cuidado de emergencia que requieran hospitalización en Canadá y México.

Los servicios de cuidado preventivo y de rutina no están cubiertos cuando usted se encuentra fuera de California. No tendrá derecho a la cobertura de beneficios médicos de Medi-Cal para esos servicios fuera del estado. La Alianza no pagará su cuidado de salud. Si desea tener Medicaid en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. Medi-Cal no cubre servicios de emergencia, de urgencia ni ningún otro servicio de cuidado de salud fuera de Estados Unidos, excepto el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México, como se describe en el capítulo 3.

Los beneficios farmacéuticos fuera del estado están limitados a un suministro de emergencia de hasta 14 días cuando las demoras impidan un servicio médicamente necesario. Para obtener más ayuda, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 o visítelos en línea en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

Cuidado continuo

Cuidado continuo de un proveedor fuera de la red

Como miembro de la Alianza, usted recibirá su cuidado de la salud de proveedores de la red de la Alianza. Para saber si un proveedor de cuidado de salud pertenece a la red



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

de la Alianza, consulte el Directorio de Proveedores de la Alianza en línea en <https://thealliance.health/for-members/get-started/find-a-doctor/>. Es posible que los proveedores que no se encuentren en el directorio no pertenezcan a la red de la Alianza.

En algunos casos, es posible que pueda recibir cuidado por parte de proveedores que no pertenezcan a la red de la Alianza. Si le pidieron que cambiara su seguro de salud o que pasara de Medi-Cal de FFS al cuidado administrado, o si tenía un proveedor dentro de la red, que ahora está fuera de la red, es posible que pueda conservar a su proveedor, aunque no esté en la red de la Alianza. A esto se le llama cuidado continuo.

Si necesita recibir cuidado de un proveedor fuera de la red, llame a la Alianza para solicitar cuidado continuo. Es posible que reciba cuidado continuo hasta por 12 meses o más si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- Tiene una relación continua con el proveedor fuera de la red antes de inscribirse en la Alianza.
- Acudió al proveedor fuera de la red para una consulta que no era de emergencia al menos una vez durante los 12 meses anteriores a su inscripción en la Alianza.
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con la Alianza y acepta los requisitos del contrato de la Alianza y el pago de los servicios.
- El proveedor fuera de la red cumple los estándares profesionales de la Alianza.
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa de Medi-Cal.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Si sus proveedores no se unen a la red de la Alianza al final de los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de la Alianza o no cumplen los requisitos de calidad de cuidado, tendrá que cambiar a proveedores de la red de la Alianza. Para analizar sus opciones, llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

La Alianza no está obligada a proporcionar cuidado continuo para un proveedor fuera de la red para determinados servicios complementarios (de apoyo), como radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Recibirá estos servicios de un proveedor de la red de la Alianza.

Para obtener más información sobre cuidado continuo y saber si califica, llame a Servicios para Miembros.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios cubiertos brindados por un proveedor fuera de la red

Como miembro de la Alianza, usted recibirá servicios cubiertos por parte de proveedores de la red de la Alianza. Si está recibiendo tratamiento para alguna condición de salud en el momento de su inscripción en la Alianza o cuando su proveedor abandona la red de la Alianza, es posible que aún pueda recibir servicios de Medi-Cal por parte de un proveedor fuera de la red.

Es posible que pueda continuar la atención con un proveedor fuera de la red durante un periodo específico si necesita servicios cubiertos para estas condiciones médicas:

Condición de salud	Periodo de tiempo
Condiciones agudas (un problema médico que necesita atención rápida)	Durante el tiempo que dure la condición aguda.
Condiciones físicas y de conducta crónicas graves (un problema de cuidado de salud grave que ha tenido durante mucho tiempo)	Hasta 12 meses después del inicio de la cobertura o de la fecha en que finalice el contrato del proveedor con la Alianza.
Cuidado del embarazo y de posparto (después del nacimiento)	Durante su embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo
Servicios de salud mental materna.	Hasta 12 meses después del diagnóstico o del final del embarazo, lo que ocurra más tarde.
Cuidado de un recién nacido desde el nacimiento hasta los 36 meses de vida.	Hasta 12 meses a partir de la fecha de inicio de la cobertura o de la fecha en que finalice el contrato del proveedor con la Alianza.
Enfermedad terminal (un problema médico que pone en peligro la vida)	Durante el tiempo que dure su enfermedad. Puede seguir recibiendo servicios durante más de 12 meses a partir de la fecha en la que se inscribió en la Alianza o del momento en que el proveedor deje de trabajar con la Alianza.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

<p>La realización de una cirugía u otro procedimiento médico de un proveedor fuera de la red, siempre y cuando esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por la Alianza como parte de un tratamiento documentado y recomendado y documentado por el proveedor.</p>	<p>La cirugía u otro procedimiento médico debe realizarse en un plazo de 180 días a partir de la fecha de finalización del contrato del proveedor o 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de su inscripción en la Alianza.</p>
---	--

Para otras condiciones que podrían calificar, comuníquese con Servicios para Miembros.

Si un proveedor fuera de la red no está dispuesto a seguir brindando servicios o no está de acuerdo con los requisitos del contrato de la Alianza, el pago o algún otro término para brindar los servicios, no podrá seguir recibiendo cuidado continuo de dicho proveedor. Es posible que pueda seguir recibiendo servicios por parte de otro proveedor de la red de la Alianza.

Si necesita ayuda para elegir un proveedor contratado para continuar con su cuidado o si tiene preguntas o problemas para obtener servicios cubiertos por parte de un proveedor que ya no pertenece a la red de la Alianza, llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

La Alianza no está obligada a proporcionar cuidado continuo para servicios que Medi-Cal no cubre o que no están cubiertos por el contrato de la Alianza con el DHCS. Para obtener más información sobre el cuidado continuo, la elegibilidad y los servicios disponibles, llame a Servicios para Miembros.

Costos

Costos para los miembros

La Alianza atiende a las personas que reúnen los requisitos para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de la Alianza no tienen que pagar por los servicios cubiertos, las primas o los deducibles.

Si usted es indígena estadounidense no tiene que pagar cuotas de inscripción, primas, deducibles, copagos, parte del costo u otros cargos similares. La Alianza no debe



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

cobrarle a ningún miembro indígena estadounidense que obtenga un artículo o servicio directamente de un IHCP o mediante una referencia a un IHCP, ni reducir los pagos adeudados a un IHCP por el monto de ninguna cuota de inscripción, recargo, deducible, copago, parte del costo o cargo similar.

Si está inscrito en el Programa de Iniciativa de Salud Infantil del Condado (County Children's Health Initiative Program; CCHIP, por sus siglas en inglés) en los condados de Santa Clara, San Francisco o San Mateo, o si está inscrito en Medi-Cal para Familias, es posible que tenga un recargo mensual o copago.

A excepción del cuidado de emergencia, el cuidado de urgencia que se brinden fuera del área de servicio de la Alianza o cuidado sensible debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de la Alianza antes de visitar a un proveedor fuera de la red de la Alianza. Si no obtiene una aprobación previa (autorización previa) y acude a un proveedor fuera de la red para obtener cuidado que no sea de emergencia, cuidado de urgencia fuera de la red o cuidado sensible, es posible que tenga que pagar los servicios de cuidado que recibió de ese proveedor. Para consultar la lista de servicios cubiertos, lea el capítulo 4, "Beneficios y servicios" de este manual. También puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de la Alianza en www.thealliance.health.

Para miembros con servicios de cuidado a largo plazo y un costo mensual de residente

Es posible que tenga que pagar un costo mensual de residente (parte del costo) cada mes por sus servicios de cuidado a largo plazo. El monto de su coste mensual de residente depende de sus ingresos. Cada mes, usted pagará sus propios cobros por cuidado de salud, incluidas, entre otros, los cobros de cuidado a largo plazo, hasta que el monto que haya pagado sea igual a su costo mensual de residente. A partir de ese momento, la Alianza cubrirá su cuidado a largo plazo de ese mes. Usted no tendrá cobertura de la Alianza hasta que haya pagado la totalidad de su costo mensual de residente de cuidados a largo plazo para ese mes.

Cómo se paga a un proveedor

La Alianza paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos de capitación



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- La Alianza paga a algunos proveedores un monto determinado de dinero cada mes por cada miembro de la Alianza. Esto se llama pago por capitación. La Alianza y los proveedores trabajan juntos para decidir el monto del pago.
- Pagos de FFS
 - Algunos proveedores atienden a los miembros de la Alianza y envían un cobro a la Alianza por los servicios que hayan proporcionado. A esto se le conoce como pago de FFS. La Alianza y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.
- Incentivos con base en el cuidado
 - Los proveedores de la Alianza también pueden recibir incentivos por cumplir o exceder las medidas de la calidad de cuidado y proporcionar mayor acceso a los miembros.

Para obtener más información sobre cómo la Alianza paga a los proveedores, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Si recibe un cobro de un proveedor de cuidado de salud

Los servicios cubiertos son servicios de cuidado de salud que la Alianza debe pagar. Si recibe un cobro por algún servicio cubierto por Medi-Cal, no lo pague. Llame a Servicios para Miembros de inmediato al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). La Alianza le ayudará a saber si el cobro es correcto.

Si recibe un cobro de una farmacia para una medicina recetada, suministros o suplementos, llame al Servicio para Clientes de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas de día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden usar la opción 7 o llamar al 711. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Cómo solicitar a la Alianza que le reembolse el dinero de sus gastos

Si pagó servicios que ya recibió, es posible que califique para recibir un reembolso (devolución) si cumple **todas** estas condiciones:

- El servicio que recibió está cubierto por la Alianza, la cual es responsable de pagarlo. La Alianza no le reembolsará ningún servicio que no esté cubierto.
- Usted recibió el servicio cubierto mientras era miembro elegible de la Alianza.
- Usted solicita que le reembolsen el dinero en un periodo de un año a partir de la fecha en la que recibió el servicio cubierto.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Usted presenta un comprobante de que usted, o alguien en su nombre, pagó el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Usted recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal de la red de la Alianza. No necesita cumplir esta condición si recibió servicios de cuidado de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita a los proveedores fuera de la red brindar sin aprobación previa (autorización previa).
- Si el servicio cubierto necesita aprobación previa (autorización previa) de forma normal, debe proporcionar un comprobante del proveedor que muestre la necesidad médica del servicio cubierto.

La Alianza le comunicará si le reembolsarán en una carta llamada Aviso de acción (Notice of Action; NOA, por sus siglas en inglés). Si cumple todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en Medi-Cal debe devolverle la cantidad total que pagó. Si el proveedor se rehúsa a devolverle el dinero, la Alianza le devolverá el monto total que pagó.

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no está en la red de la Alianza y se rehúsa a devolverle el dinero, la Alianza le devolverá el dinero, pero solo hasta el monto que pagaría Medi-Cal de FFS. La Alianza le devolverá el total del dinero pagado de su bolsillo por servicios de cuidado de emergencia, de planificación familiar u otros servicios que Medi-Cal permita a los proveedores fuera de la red proporcionar sin aprobación previa (autorización previa). Si no cumple una de las condiciones anteriores, la Alianza no le devolverá el dinero.

La Alianza no le devolverá el dinero si:

- Usted solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios estéticos.
- El servicio no está cubierto por la Alianza.
- Tiene un costo mensual de residente de Medi-Cal que no ha cubierto.
- Acudió con un doctor que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería ser atendido de todas formas y que usted mismo pagaría los servicios.
- Usted cuenta con los copagos de la Parte D de Medicare para medicamentos recetados cubiertos por la Parte D de su plan de Medicare.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

3. Cómo obtener cuidado

Cómo obtener servicios de cuidado de salud

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER SERVICIOS DE CUIDADO DE SALUD.

Puede comenzar a obtener servicios de cuidado de salud a partir de la fecha en la que entre en vigor su inscripción en la Alianza. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de la Alianza, su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de plan de salud. Nunca permita que alguien más utilice su tarjeta BIC o su tarjeta de identificación de la Alianza.

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

La red de la Alianza es un grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con la Alianza. Si solo tiene cobertura de Medi-Cal, debe elegir un PCP dentro de los 30 días posteriores al momento en que se convierta en miembro de la Alianza. Si usted no escoge a un PCP, la Alianza elegirá uno por usted.

Puede escoger el mismo PCP o uno diferente para cada miembro de su familia en la Alianza, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Si tiene un doctor que quiere conservar o si quiere un nuevo PCP, consulte el Directorio de Proveedores, que contiene una lista de todos los PCP y otros proveedores en la red de la Alianza. El Directorio de Proveedores incluye información adicional para ayudarle a escoger un PCP. Si necesita un Directorio de Proveedores, llame al 1-800-700-3874



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

(TTY 1-800-855-3000 o 711). También puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de la Alianza en www.thealliance.health.

Si no puede obtener los servicios de cuidado que necesita de un proveedor participante en la red de la Alianza, su PCP o especialista de la red de la Alianza debe solicitar la aprobación de la Alianza para enviarlo con un proveedor fuera de la red. A esto se le llama referencia. No necesita una referencia para acudir a un proveedor fuera de la red para recibir servicios sensibles que estén descritos en la sección “Cuidado sensible” más adelante en este capítulo.

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

El programa de Medi-Cal Rx administra la cobertura de medicinas recetadas para pacientes externos. Para obtener más información, lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" en el capítulo 4 de este manual.

Proveedor de cuidado primario (PCP)

Su proveedor de cuidado primario (PCP) es el proveedor con licencia que usted tiene para la mayoría de su cuidado de salud. Su PCP también le ayuda a obtener otro tipo de cuidado que necesite. Debe elegir un PCP en un plazo de 30 días a partir de su inscripción en la Alianza. Dependiendo de su edad y sexo, podrá elegir un médico general, un ginecobstetra, un médico familiar, un internista o un pediatra como su PCP.

Una enfermera con práctica médica (nurse practitioner; NP, por sus siglas en inglés), un médico auxiliar (physician assistant; PA, por sus siglas en inglés) o una enfermera partera certificada también pueden ser su PCP. Si usted elige una NP, PA o enfermera partera certificada, le pueden asignar un doctor para que supervise su cuidado. Si usted cuenta tanto con Medicare como con Medi-Cal o si también cuenta con otro seguro de cuidado de salud integral, no necesita escoger a un PCP.

Puede escoger a un proveedor de cuidado de salud para indígenas (IHCP), un Centro de Salud con Calificación Federal (Federally Qualified Health Center; FQHC, por sus siglas en inglés) o una Clínica Rural de Salud (Rural Health Clinic; RHC, por sus siglas



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

en inglés) como su PCP. Dependiendo del tipo de proveedor, es posible que también pueda escoger a un PCP para usted y para otros miembros de su familia que sean miembros de la Alianza, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden escoger a un IHCP como su PCP, aún si el IHCP no pertenece a la red de la Alianza.

Si no escoge a un PCP dentro de los 30 días posteriores a la inscripción, la Alianza le asignará un PCP. Si le asignan un PCP y lo quiere cambiar, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). El cambio ocurrirá el primer día del mes siguiente.

Su PCP:

- Se familiarizará con sus antecedentes y necesidades de salud.
- Guardará sus archivos de salud.
- Le proporcionará los servicios de cuidado de salud preventivo y de rutina que necesite.
- Lo referirá a un especialista si necesita uno.
- Hará los arreglos para el cuidado hospitalario si lo necesita.

Puede consultar el Directorio de Proveedores para encontrar un PCP de la red de la Alianza. El Directorio de Proveedores tiene una lista de los IHCP, los FQHC y las RHC que trabajan con la Alianza.

Puede encontrar el Directorio de Proveedores de la Alianza en línea en www.thealliance.health, o puede solicitar que se le envíe un Directorio de Proveedores por correo llamando al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). También puede llamar para saber si el PCP que quiere está aceptando nuevos pacientes.

Elección de doctores y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de cuidado de salud, por lo que lo mejor es que usted elija a su PCP. Es mejor conservar un PCP para que este pueda familiarizarse con sus necesidades de cuidado de salud. Sin embargo, si quiere elegir un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe escoger un PCP que se encuentre en la red de proveedores de la Alianza y que reciba nuevos pacientes.

Quien usted elija será su nuevo PCP el primer día del mes siguiente después de hacer el cambio.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Para cambiar su PCP, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711) o visite en línea www.thealliance.health o en el portal de miembros en <https://thealliance.health/for-members/online-self-service/alliance-member-portal/>.

La Alianza puede cambiar su PCP, si el PCP no acepta nuevos pacientes, si dejó la red de la Alianza, si no atiende a pacientes de su edad o si no se resuelven inquietudes relacionadas con la calidad del PCP. Es posible que la Alianza o su PCP también le pidan que elija a un nuevo PCP si usted no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a sus citas. Si es necesario que la Alianza cambie su PCP, la Alianza se lo informará por escrito.

Si su PCP cambia, recibirá por correo una carta y una nueva tarjeta de identificación de miembro de la Alianza. Esta tendrá el nombre de su nuevo PCP. Si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación, llame a Servicios para Miembros. Si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación, llame a Servicios para Miembros.

Algunas de las cosas que debe considerar al elegir un PCP:

- ¿El PCP atiende a niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica a la que me gusta ir?
- ¿La oficina del PCP está cerca de mi hogar, mi trabajo o la escuela de mis hijos?
- ¿La oficina del PCP está cerca de donde vivo y es fácil llegar a ella?
- ¿Los doctores y el personal hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que me gusta?
- ¿El PCP proporciona los servicios que necesito?
- ¿El horario de la oficina del PCP se acopla a mi horario?
- ¿El PCP trabaja con los especialistas a los que acudo?

Evaluación médica inicial (IHA)

La Alianza recomienda que, como nuevo miembro, visite a su nuevo PCP dentro de los próximos 120 días para realizarse su primera evaluación médica, llamada evaluación médica inicial (Initial Health Appointment; IHA, por sus siglas en inglés). El propósito de la primera evaluación médica es ayudar a su PCP a conocer sus antecedentes y necesidades de cuidado de salud. Es posible que su PCP le haga preguntas sobre sus antecedentes de salud o le pida que conteste un cuestionario. Su PCP también le informará sobre la consejería y las clases de educación para la salud que pueden ayudarle.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Cuando llame para programar su primera cita médica, infórmele a la persona que conteste la llamada que usted es miembro de la Alianza. Proporcione su número de identificación de la Alianza.

Lleve su BIC de Medi-Cal, su tarjeta de identificación de la Alianza y cualquier otra tarjeta de plan de salud a su cita. Es una buena idea llevar una lista de medicinas y preguntas a su consulta. Prepárese para hablar con su PCP sobre sus necesidades e inquietudes de cuidado de salud.

Asegúrese de llamar a la oficina de su PCP si va a llegar tarde o no puede acudir a su cita.

Si tiene preguntas sobre la primera cita médica, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Cuidado de rutina

El cuidado de rutina es el cuidado de salud habitual. Incluye el cuidado preventivo, también llamado bienestar o cuidado del bienestar. El cuidado de rutina le ayuda a mantenerse sano y a evitar enfermarse. El cuidado preventivo incluye revisiones regulares, pruebas, inmunizaciones, educación para la salud y consejería.

La Alianza recomienda que los niños en particular reciban cuidado de rutina y preventivo regular. Los miembros de la Alianza pueden obtener todos los servicios de prevención temprana recomendados por la American Academy of Pediatrics y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Estas pruebas incluyen pruebas auditivas y de la visión que pueden ayudarle a asegurar un desarrollo y aprendizaje saludables. Para obtener una lista de los servicios pediátricos recomendados, lea las pautas de “Bright Futures” de la American Academy of Pediatrics, en https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

El cuidado de rutina también incluye el cuidado cuando está enfermo. La Alianza cubre el cuidado de rutina por parte de su PCP.

Su PCP:

- Le proporcionará la mayor parte de su cuidado de rutina, incluidas revisiones regulares, inmunizaciones (vacunas), tratamientos, recetas médicas, pruebas necesarias y consejos médicos.
- Guardará sus archivos de salud.
- Lo referirá a un especialista, si es necesario.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Ordenará rayos X, mamografías o análisis de laboratorio si usted los necesita.

Cuando necesite cuidado de rutina, debe llamar a su PCP para programar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir cuidado médico, a menos que sea una emergencia. Si necesita cuidado de emergencia, llame al **911** o vaya a la Sala de emergencia u hospital más cercano.

Para obtener más información sobre el cuidado de salud y los servicios que cubre y no cubre la Alianza, lea "Beneficios y servicios" en el capítulo 4, y "Cuidado preventivo de niños y jóvenes" en el capítulo 5 de este manual.

Todos los proveedores de la red de la Alianza pueden utilizar recursos y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Hágale saber sus necesidades a su proveedor o a la Alianza.

Red de proveedores

La red de proveedores de Medi-Cal es el grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con la Alianza para proporcionar servicios cubiertos por Medi-Cal a los miembros de Medi-Cal.

La Alianza es un seguro de salud de cuidado administrado. Usted debe recibir sus servicios cubiertos a través de la Alianza, de nuestros proveedores dentro de la red. Puede acudir a un proveedor fuera de la red sin una referencia o autorización previa para cuidado de emergencia o servicios de planificación familiar. También puede acudir a un proveedor fuera de la red para un cuidado de urgencia fuera del área, cuando usted se encuentre en una zona en la que no prestamos servicio. Para todos los otros servicios fuera de la red deberá contar con una referencia o autorización previa, de lo contrario no estarán cubiertos.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden escoger a un IHCP como su PCP, aún si el IHCP no pertenece a la red de la Alianza.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral para proporcionarle un servicio cubierto, como planificación familiar o abortos, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Para obtener más información acerca de las objeciones morales, lea "Objeción moral" más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral para proporcionarle servicios de cuidado de salud cubiertos, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que usted necesite. La Alianza también puede ayudarle a encontrar un proveedor que le brinde el servicio.

Proveedores de la red

Usted utilizará proveedores de la red de la Alianza para la mayoría de sus necesidades de cuidado de salud. Recibirá cuidado preventivo y de rutina por parte de los proveedores de la red. También utilizará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de la Alianza.

Para obtener un Directorio de Proveedores de la red, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). También puede encontrar el Directorio de Proveedores en línea en <https://thealliance.health/for-members/get-started/find-a-doctor/>. Para obtener una copia de la Lista de Medicinas con Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marque 7 o 711. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de la Alianza antes de consultar a un proveedor fuera de la red, salvo cuando:

- Si necesita cuidado de emergencia, llame al **911** o vaya a la Sala de emergencia u hospital más cercano.
- Si se encuentra fuera del área de servicio de la Alianza y necesita cuidado de urgencia, vaya a cualquier centro de cuidado de urgencia.
- Si necesita servicios de planificación familiar, acuda a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa).

Si no se encuentra en ninguno de los casos descritos arriba y no obtiene una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir el cuidado de un proveedor fuera de la red, es posible que sea responsable de pagar por el cuidado que obtuvo de los proveedores fuera de la red.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Proveedores fuera de la red que se encuentran dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son los proveedores que no tienen un acuerdo para trabajar con la Alianza. Salvo en los casos de cuidado de emergencia, cuidado familiar, cuidado sensible y cuidado aprobado previamente por la Alianza, es posible que tenga que pagar cualquier cuidado que reciba de proveedores fuera de la red en su área de servicio.

Si necesita servicios de cuidado de salud médicamente necesarios que no están disponibles en la red, es posible que pueda obtenerlos de forma gratuita con un proveedor fuera de la red. La Alianza puede aprobar una referencia a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o se encuentran muy lejos de su domicilio. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de la Alianza para su lugar de residencia, visite <https://thealliance.health/for-members/get-started/find-a-doctor/alliance-alternative-access-standards/>. Si le damos una referencia a un proveedor fuera de la red, pagaremos su cuidado.

Para cuidado de urgencia dentro del área de servicio de la Alianza, debe acudir a un proveedor de cuidado de urgencia de la red de la Alianza. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para obtener cuidado de urgencia de un proveedor de la red. Sí necesita una aprobación previa (autorización previa) para obtener cuidado de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de la Alianza.

Si recibe cuidado de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de la Alianza, es posible que tenga que pagar ese cuidado. Puede obtener más información sobre servicios de cuidado de emergencia, cuidado de urgencia y servicios sensibles en este capítulo.

Nota: Si usted es indígena estadounidense, puede obtener servicios de un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una referencia. Un IHCP fuera de la red también puede referir a los miembros indígenas estadounidenses a un proveedor dentro de la red, sin solicitar antes una referencia de un PCP dentro de la red.

Si necesita asistencia con servicios fuera de la red, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de la Alianza y necesita cuidado que **no** sea de emergencia o urgente, llame a su PCP de inmediato. O llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Nuestras áreas de servicio son los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito y Santa Cruz.

Si necesita cuidado de emergencia, llame al **911** o vaya a la Sala de emergencia u hospital más cercano. La Alianza cubre el cuidado de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita cuidado de emergencia que requiera hospitalización, la Alianza cubrirá su cuidado. Si viaja al extranjero fuera de Canadá o México y necesita cuidado de emergencia, cuidado de urgencia o cualquier servicio de cuidado de salud, la Alianza **no** cubrirá su cuidado.

Si pagó servicios de emergencia que requirieron hospitalización en Canadá o México, puede solicitar a la Alianza que le devuelva el dinero. La Alianza revisará su solicitud. Para obtener más información sobre la devolución, lea el capítulo 2, "Acerca de su seguro de salud" de este manual.

Si se encuentra en otro estado o en un territorio de Estados Unidos, como la Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de Estados Unidos, está cubierto en caso de cuidado de emergencia. No todos los hospitales y doctores aceptan Medicaid. (Medi-Cal es el nombre que recibe Medicaid únicamente en California.) Si necesita cuidado de emergencia fuera de California, informe al hospital o al doctor de la sala de emergencia lo antes posible que tiene Medi-Cal y que es miembro de la Alianza.

Solicite al hospital que saque copias de su tarjeta de identificación de la Alianza. Dígale al hospital y a los doctores que le cobren a la Alianza. Si recibe un cobro por servicios que recibió en otro estado, llame a la Alianza de inmediato. Trabajaremos con el hospital o el doctor para arreglar que la Alianza pague su cuidado.

Si se encuentra fuera de California y necesita resurtir con urgencia las medicinas recetadas de un paciente externo, pida a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden recibir servicios de un IHCP fuera de la red.

El programa de Servicios para Niños de California (California Children's Services; CCS, por sus siglas en inglés) es un programa estatal que trata a niños menores de 21 años



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

de edad que tienen ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas crónicos de salud, y cumple las reglas del programa de CCS. Si necesita servicios para el cuidado de salud por una condición médica elegible para el CCS y la Alianza no tiene un especialista del panel de CCS en la red que pueda proporcionar el cuidado que necesita, usted podrá acudir a un proveedor externo de la red de proveedores sin ningún costo para usted. Para conocer más sobre el programa de CCS, lea el capítulo 4 “Beneficios y servicios” de este manual.

Si tiene preguntas sobre el cuidado fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Si la oficina está cerrada y desea la ayuda de un representante de la Alianza, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza al 1-844-971-8907.

Si necesita cuidado de urgencia fuera del área de servicio de la Alianza, vaya al centro de cuidado de urgencia más cercano. Si está de viaje fuera de Estados Unidos, Canadá o México y necesita cuidado de urgencia, la Alianza no cubrirá el cuidado. Para obtener más información sobre cuidado de urgencia, lea “Cuidado de urgencia” más adelante en este capítulo.

Cómo funciona el cuidado administrado

La Alianza es un seguro de salud de cuidado administrado. La Alianza proporciona cuidado a miembros que viven en los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito o Santa Cruz. En el cuidado administrado, su PCP, especialistas, clínica, hospital y otros proveedores trabajan juntos para atenderlo.

La Alianza celebra contratos con grupos médicos para proporcionar cuidado a los miembros de la Alianza. Un grupo médico está conformado por doctores que son PCP y especialistas. El grupo médico trabaja con otros proveedores como laboratorios y proveedores de equipo médico duradero. El grupo médico también está conectado con un hospital. Revise su tarjeta de identificación de la Alianza para saber los nombres de su PCP, su grupo médico y el hospital.

Cuando se inscribe en la Alianza, usted elige o se le asigna un PCP. Su PCP es parte del grupo médico. Su PCP y grupo médico dirigen el cuidado de todas sus necesidades médicas. Su PCP puede referirlo a especialistas u otras pruebas de laboratorio y rayos X. Si necesita servicios que requieran una aprobación previa (autorización previa), la Alianza o su grupo médico revisarán la aprobación previa (autorización previa) y decidirán si aprueban el servicio.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

En la mayoría de los casos, debe acudir con especialistas y otros profesionales de la salud que trabajan con el mismo grupo médico que su PCP. Salvo en caso de emergencia, siempre debe obtener cuidado hospitalario en un hospital conectado con su grupo médico. Si tiene una emergencia médica, puede recibir cuidado de inmediato en cualquier Sala de emergencia, hospital o centro de Cuidado de urgencia, incluso si no está conectado a su grupo médico. Para obtener más información, lea "Cuidado de urgencia" y "Cuidado de emergencia" en el capítulo 3 de este manual.

En ocasiones, es posible que necesite un servicio que no está disponible con un proveedor del grupo médico. En ese caso, su PCP lo referirá con un proveedor que pertenece a otro grupo médico o que está fuera de la red. Su PCP pedirá una aprobación previa (autorización previa) para que usted vaya con ese proveedor.

En la mayoría de los casos, debe tener una autorización previa de su PCP, grupo médico o de la Alianza antes de que pueda acudir con un proveedor fuera de la red o un proveedor que no es parte de su grupo médico. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para cuidado de emergencia, servicios de planificación familiar o servicios de salud mental de la red.

Miembros que tienen tanto Medicare como Medi-Cal

Los miembros que tienen tanto Medicare como Medi-Cal tienen acceso a los proveedores que forman parte de su cobertura de Medicare, así como a los proveedores que están incluidos en la cobertura del plan Medi-Cal. Los miembros de TotalCare (HMO D-SNP) deben consultar el Manual para Miembros de TotalCare (HMO D-SNP) y el directorio de proveedores para obtener información sobre beneficios, servicios y proveedores. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros de TotalCare (HMO D-SNP) al 833-530-9015 (TTY: 800-855-3000 (Marque 711)) o visite www.thealliance.health/totalcare.

Doctores

Debe escoger a un doctor u otro proveedor del Directorio de Proveedores de la Alianza como su PCP. El PCP que escoja debe ser un proveedor dentro de la red. Para obtener una copia del Directorio de Proveedores de la Alianza, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). O encuéntrelo en línea en www.thealliance.health.

Si está eligiendo un nuevo PCP, también debe llamar al PCP que usted quiere para saber si está recibiendo nuevos pacientes.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si usted estaba viendo a un doctor antes de ser miembro de la Alianza y el doctor no forma parte de la red de la Alianza, podría conservar ese doctor por un tiempo limitado. A esto se le llama cuidado continuo. Puede leer más sobre el cuidado continuo en el capítulo 2 "Acerca de su seguro de salud" en este manual. Para obtener más información, llame 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Si necesita un especialista, su PCP lo referirá a un especialista de la red de la Alianza. Algunos especialistas no necesitan una referencia. Para obtener más información sobre las referencias, lea "Referencias" más adelante en este capítulo.

Recuerde que, si no elige a un PCP, la Alianza elegirá uno por usted, a menos que tenga una cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Usted es quien mejor conoce sus necesidades de cuidado de salud, por lo que lo mejor es que usted elija. Si usted cuenta tanto con Medicare como con Medi-Cal o si cuenta con otro seguro de cuidado de salud, no necesita escoger a un PCP de la Alianza.

Si desea cambiar de PCP, debe escoger un PCP del Directorio de Proveedores de la Alianza. Asegúrese de que el PCP reciba nuevos pacientes. Para cambiar su PCP, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711), acceda al portal de miembros en <https://thealliance.health/for-members/online-self-service/alliance-member-portal/> o visite <https://thealliance.health/for-members/get-started/find-a-doctor/>.

Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano.

Si no es una emergencia y necesita cuidado hospitalario, su PCP decidirá a qué hospital debe ir. Necesitará acudir a un hospital que su PCP use y que esté en la red de proveedores de la Alianza. En el Directorio de Proveedores aparece una lista de los hospitales de la red de la Alianza.

Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer de la red de la Alianza para obtener el cuidado cubierto necesario para proporcionar los servicios de cuidado preventivo y de rutina de la mujer. No necesita una referencia o autorización de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). También puede llamar a la Línea



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

de Consejos de Enfermeras de la Alianza al 1-844-971-8907, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para los servicios de planificación familiar, no es necesario que su proveedor esté en la red de proveedores de la Alianza. Puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él sin una referencia o aprobación previa (autorización previa). Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de proveedores de la Alianza, llame al 1-800-700-3874.

Directorio de Proveedores

En el Directorio de Proveedores de la Alianza aparece una lista de proveedores de la red de la Alianza. La red es un grupo de proveedores que trabajan con la Alianza.

El Directorio de Proveedores de la Alianza incluye hospitales, PCP, especialistas, enfermeras con práctica médica, enfermeras parteras, médicos auxiliares, proveedores de servicios de planificación familiar, FQHC, proveedores de servicios de salud mental para pacientes externos, servicios y apoyo a largo plazo (Long-Term Services and Supports; LTSS, por sus siglas en inglés), Centros Independientes de Partos (Freestanding Birth Centers; FBC, por sus siglas en inglés), IHCP y RHC.

El Directorio de Proveedores incluye los nombres, especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención, idiomas que hablan y si el proveedor acepta nuevos pacientes de los proveedores que forman parte de la red de la Alianza. El Directorio de Proveedores también muestra si un proveedor ha informado a la Alianza que ofrece servicios de afirmación de género. También indica la accesibilidad física al edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con barandales y baños con puertas amplias y barras de sujeción.

Para obtener más información sobre la formación, las cualificaciones profesionales, la finalización de la residencia, la capacitación y la certificación de la junta de un doctor, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Puede encontrar el Directorio de Proveedores en línea en <https://provider.portal.ccah-alliance.org/providerdirectory/>.

Si necesita una copia impresa del Directorio de Proveedores, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

También puede encontrar una farmacia cercana llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marque 7 o 711.

Acceso oportuno al cuidado

Su proveedor de la red debe proporcionarle acceso oportuno al cuidado con base en sus necesidades de cuidado de salud. Como mínimo, debe ofrecerle una cita en los plazos que se indican en la siguiente tabla. La Alianza debe autorizar una referencia para recibir cuidado médico de un proveedor fuera de la red si los servicios que usted necesita no están disponibles dentro de la red y cumplen con estos estándares de acceso oportuno.

Tipo de cita	Debería poder obtener una cita en un máximo de:
Citas de cuidado de urgencia que no requieran aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de cuidado de urgencia que requieran aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de cuidado primario no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas de cuidado no urgente (de rutina) con un especialista incluido un psiquiatra	15 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) con proveedores (no doctores) de cuidado de salud mental	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) con proveedores (no doctores) de cuidado de salud mental de seguimiento	10 días hábiles a partir de la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para servicios complementarios (de apoyo) para el diagnóstico o el tratamiento de lesiones, enfermedades u otras condiciones de salud	15 días hábiles



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Otros estándares de tiempo de espera	Usted debe poder comunicarse en un plazo de:
Tiempos de espera en el teléfono de Servicios para Miembros durante el horario de atención normal	10 minutos
Tiempo de espera en el teléfono de la Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza	30 minutos (conectado a una enfermera)

En ocasiones, esperar más para obtener una cita no es un problema. Su proveedor podría darle un tiempo de espera más largo si no afecta su salud. Tiene que registrarse en su archivo que un tiempo de espera más largo no afectará su salud. Puede optar por esperar a una cita posterior o llamar a la Alianza para acudir a otro proveedor de su elección. Su proveedor y la Alianza respetarán su elección.

Su doctor puede recomendar un horario específico para los servicios preventivos, cuidado de seguimiento para condiciones en curso o referencias vigentes, dependiendo de sus necesidades.

Infórmenos si necesita servicios de interpretación, incluido el lenguaje de señas, cuando llame a la Alianza o cuando reciba los servicios cubiertos. Los servicios de interpretación están disponibles sin costo para usted. Recomendamos encarecidamente no utilizar a menores o miembros de la familia como intérpretes. Para obtener más información sobre los servicios de interpretación que ofrecemos, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Si necesita servicios de interpretación, incluido lenguaje de señas, en una farmacia de Medi-Cal Rx, llame a Servicio para Clientes de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Tiempo de viaje o distancia para el cuidado

La Alianza debe seguir los estándares de tiempo de viaje o distancia para obtener su cuidado. Dichos estándares ayudan a garantizar que pueda recibir el cuidado sin tener que viajar muy lejos de donde vive. Los estándares de tiempo de viaje o distancia dependen del condado en el que vive.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si la Alianza no puede brindarle cuidados dentro de estos estándares de tiempo y distancia de viaje, el DHCS puede permitir un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de la Alianza para el lugar en el que vive, visite www.thealliance.health. O llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Se considera lejos si no puede llegar a ese proveedor dentro de los estándares de tiempo o distancia de viaje de la Alianza para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que la Alianza podría usar para su código postal.

Si necesita recibir cuidado de un proveedor que se encuentra lejos de donde vive, llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Pueden ayudarle a encontrar cuidado con un proveedor ubicado más cerca de usted. Si la Alianza no puede encontrar cuidados con un proveedor más cercano, puede solicitar a la Alianza que organice el transporte para acudir a su proveedor, incluso si ese proveedor se encuentra lejos de donde usted vive.

Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marque 7 o 711.

Citas

Cuando necesite cuidado de salud:

- Llame a su PCP.
- Tenga a la mano su número de identificación de Alianza cuando llame.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si la oficina está cerrada.
- Lleve su tarjeta BIC de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de la Alianza a su cita.
- Solicite transporte para acudir a su cita si lo necesita.
- Solicite asistencia o servicios de interpretación en el idioma que necesita antes de su cita para contar con los servicios al momento de su visita.
- Preséntese a tiempo a su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, llenar formularios y contestar cualquier pregunta que su PCP pueda tener.
- Llame de inmediato si no puede acudir a su cita o si va a llegar tarde.
- Tenga listas sus preguntas y la información de sus medicinas.

En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano. Si necesita ayuda para decidir con qué urgencia requiere el cuidado y su PCP



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

no está disponible para hablar con usted, llame a la Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza al 1-844-971-8907.

Cómo llegar a su cita

Si no tiene forma de ir y regresar de sus citas para los servicios cubiertos, la Alianza puede ayudarle a coordinar un transporte para usted. Dependiendo de su situación, puede calificar para transporte médico o transporte no médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y pueden estar disponibles de forma gratuita.

Si tiene una emergencia, llame al **911**. El transporte está disponible para servicios y citas no relacionados con cuidado de emergencia.

Para obtener más información, lea "Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia" en el capítulo 4 de este manual.

Cancelaciones y reprogramaciones

Si no puede llegar a su cita, llame a la oficina de su proveedor de inmediato. La mayoría de los proveedores le piden que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si falta a las citas de forma repetida, su proveedor puede dejar de proporcionarle cuidado y tendrá que encontrar a un nuevo proveedor.

Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos a menos que tenga costo mensual de residente para cuidados a largo plazo. Para obtener más información, lea "Para miembros con cuidados a largo plazo y un costo mensual de residente" en el capítulo 2 de este manual. En la mayoría de los casos, no recibirá un cobro de un proveedor. Cuando reciba servicios de cuidado de salud o medicina recetada, deberá mostrar su tarjeta de identificación de la Alianza y su tarjeta BIC de Medi-Cal para que su proveedor sepa a quien cobrarle. Puede recibir una Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits; EOB, por sus siglas en inglés) o un estado de cuenta por parte de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son cobros.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si recibe un cobro, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Si recibe un cobro por medicinas recetadas, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marque 7 o 711. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Informe a la Alianza el monto que se le está cobrando, la fecha de servicio y la razón del cobro. La Alianza le ayudará a saber si el cobro correspondía o no a un servicio cubierto. Usted no tiene que pagar a los proveedores ningún monto que la Alianza deba por cualquier servicio cubierto. Si recibe cuidado de un proveedor fuera de la red y no obtuvo una aprobación previa (autorización previa) de la Alianza, es posible que tenga que pagar el cuidado que reciba.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de la Alianza antes de consultar a un proveedor fuera de la red, salvo cuando:

- Si necesita cuidado de emergencia, en cuyo caso llame al **911** o vaya a la Sala de emergencia u hospital más cercano.
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas de infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa)

Si necesita recibir cuidado médicamente necesario de un proveedor fuera de la red porque no está disponible en la red de la Alianza, no tendrá que pagar siempre y cuando el cuidado sea un servicio cubierto por Medi-Cal y obtenga una aprobación previa (autorización previa) de la Alianza para ello. Para obtener más información sobre servicios de cuidado de emergencia, cuidado de urgencia o servicios sensibles, consulte esos títulos en este capítulo.

Si recibe un cobro o le solicitan que cubra un copago que cree que no tiene que pagar, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Si paga el cobro, puede presentar un formulario de reclamo a la Alianza. Tendrá que informar a la Alianza por escrito sobre el artículo o servicio que pagó. La Alianza leerá su reclamo y decidirá si puede recuperar su dinero.

Si tiene preguntas o si desea solicitar un formulario de reclamo, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Si recibe servicios en el Sistema de Asuntos de Veteranos, o servicios no cubiertos o no autorizados fuera de California, es posible que sea responsable del pago.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

La Alianza no le devolverá el dinero si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, tales como servicios estéticos.
- Tiene un costo mensual de residente de Medi-Cal que no ha cubierto.
- Acudió con un doctor que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería ser atendido de todas formas y que usted mismo pagaría los servicios.
- Solicitó que le devolvieran los copagos de la Parte D de Medicare por medicinas recetadas cubiertas por la parte D de su plan de Medicare.

Referencias

Si necesita a un especialista para su cuidado, su PCP u otro especialista le darán una referencia para uno. Un especialista es un proveedor que se enfoca en un tipo de servicio de cuidado de salud. El doctor que le da la referencia trabajará con usted para escoger a un especialista. Para ayudar a garantizar que usted pueda acudir a un especialista de manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los miembros obtengan sus citas. Estos plazos se describen en “Acceso oportuno al cuidado”, antes en este capítulo. La oficina de su PCP puede ayudarle a programar una cita con un especialista.

Otros servicios que podrían requerir una referencia incluyen procedimientos en la oficina del doctor, rayos X y análisis de laboratorio.

Su PCP podría darle un formulario para que lo lleve al especialista. El especialista llenará el formulario y lo devolverá a su PCP. El especialista le brindará tratamiento durante el tiempo que considere necesario.

Si tiene un problema de salud que requiera cuidado médico especial durante mucho tiempo, es posible que necesite una referencia permanente. Tener una referencia permanente significa que puede acudir al mismo especialista más de una vez sin tener que obtener una referencia en cada ocasión.

Si tiene problemas para obtener una referencia permanente o si desea una copia de la política de referencias de la Alianza, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

No necesita una referencia para:

- consultas con el PCP



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- consultas de obstetricia/ginecología (Obstetrics/Gynecology; OB/GYN, por sus siglas en inglés)
- consultas de cuidado de urgencia o emergencia
- servicios sensibles para adultos, como cuidado por agresión sexual
- servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina del Servicio de Información y Referencias de Planificación Familiar al 1-800-942-1054)
- pruebas de VIH y consejería (solo mayores de 12 años)
- servicios para infecciones de transmisión sexual (solo mayores de 12 años)
- servicios quiroprácticos iniciales (es posible que se requiera una referencia cuando los proporcionen FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- evaluación inicial de salud mental
- examen de la vista de rutina

Los menores también pueden obtener ciertos tratamientos de salud mental para paciente externo o consejería y tratamiento y servicios para trastornos por abuso de sustancias (Substance Use Disorder; SUD, por sus siglas en inglés) sin el consentimiento de los padres o tutores. Para obtener más información, lea "Servicios con consentimiento del menor" más adelante en este capítulo y "Tratamiento y servicios para trastornos por abuso de sustancias" en el capítulo 4 de este manual.

Referencias según la Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California

Un tratamiento efectivo para los cánceres complejos depende de muchos factores. Estos incluyen tener el diagnóstico correcto y un tratamiento oportuno por parte de expertos en cáncer. Si se le diagnostica un cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California le permite pedir una referencia a su doctor para recibir tratamiento contra el cáncer en un centro de cáncer designado por el Instituto Nacional Contra el Cáncer (National Cancer Institute; NCI, por sus siglas en inglés), un centro afiliado al Programa de Investigación de Oncología Comunitario (Community Oncology Research Program; NCOPR, por sus siglas en inglés) del NCI o un centro académico para el cáncer calificado de la red.

Si la Alianza no tiene un centro para el cáncer designado por el NCI dentro de la red, la Alianza permitirá que usted solicite una referencia para recibir tratamiento contra el cáncer en uno de estos centros fuera de la red en California, si el centro fuera de la red



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

y la Alianza acuerdan el pago, a menos que usted elija otro proveedor para recibir tratamiento contra el cáncer.

Si le diagnosticaron cáncer, comuníquese con la Alianza para saber si reúne los requisitos para los servicios en uno de estos centros para el cáncer.

¿Está listo para dejar de fumar? Para obtener información en inglés sobre los servicios, llame al 1-800-300-8086. Para español, llame al 1-800-600-8191.

Si desea obtener más información, visite www.kickitca.org.

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de cuidado, su PCP o especialista deberá solicitar permiso a la Alianza antes de que usted obtenga el cuidado. A esto se le llama solicitar una aprobación previa o una autorización previa. Esto significa que la Alianza debe asegurarse de que el cuidado sea médicamente necesario (se necesite).

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede discapacitado, o para reducir el dolor intenso de una enfermedad, dolencia o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen cuidado médicamente necesario para resolver o ayudar a mejorar una enfermedad o condición física o mental.

Los siguientes servicios **siempre** necesitan aprobación previa (autorización previa), incluso si los recibe de un proveedor de la red de la Alianza:

- hospitalización, si no se trata de una emergencia
- servicios fuera del área de servicio de la Alianza, si no es un cuidado de emergencia o urgente
- cirugía para pacientes externos
- cuidado a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (incluidos los centros de cuidado subagudo pediátrico y para adultos contratados con la Unidad de Cuidado Subagudo del Departamento de Servicios de Cuidado de Salud) o centros de cuidado intermedio (incluidos los centros de



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

cuidado intermedio para discapacitados del desarrollo [Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled; ICF/DD, por sus siglas en inglés], centros de cuidado intermedio para la habilitación de discapacitados del desarrollo [Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled-Habilitative; ICF/DD-H, por sus siglas en inglés] y centros de cuidado intermedio de enfermería para discapacitados del desarrollo [Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled-Nursing; ICF/DD-N, por sus siglas en inglés]

- tratamientos especializados, imágenes de diagnóstico, exámenes y procedimientos
- servicios de transporte médico cuando no se trate de una emergencia

Los servicios de ambulancia para emergencias no requieren aprobación previa (autorización previa).

La Alianza tiene un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha en la que la Alianza reciba la información razonablemente necesaria para tomar una decisión (aprobar o negar) sobre las solicitudes de aprobación previa (autorización previa). Si un proveedor hace una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y la Alianza considera que seguir el plazo normal podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recobrar la función máxima, la Alianza tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) en un plazo no mayor a 72 horas. Esto significa que después de recibir la solicitud de aprobación previa (autorización previa), la Alianza le avisará tan pronto como lo requiera su condición de salud y a más tardar 72 horas o cinco días después de la solicitud de los servicios. El personal clínico o médico, como doctores, enfermeras y farmacéuticos, revisa las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

La Alianza no influye de ninguna manera en la decisión de los revisores de negar o aprobar la cobertura o los servicios. Si la Alianza no aprueba la solicitud, le enviaremos una carta de Aviso de acción (NOA). El NOA le indicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

Se comunicarán con usted si la Alianza necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesitará una aprobación previa (autorización previa) para cuidado de emergencia, incluso si ocurre fuera de la red de la Alianza o fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto, si está embarazada. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para ciertos servicios de cuidado sensible. Para obtener más información sobre los servicios de cuidado sensible, lea “Cuidado sensible” más adelante en este capítulo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si tiene preguntas sobre las aprobaciones previas (autorizaciones previas), llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Segundas opiniones

Quizás quiera una segunda opinión sobre el cuidado que su proveedor dice que necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, es posible que quiera una segunda opinión si quiere asegurarse de que su diagnóstico es correcto, si no está seguro de que necesita un tratamiento o cirugía prescritos, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y este no ha funcionado. La Alianza pagará la segunda opinión si usted o su proveedor dentro de la red la solicitan y si usted recibe la segunda opinión de un proveedor dentro de la red. No necesita una aprobación previa (autorización previa) de la Alianza para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Si desea recibir una segunda opinión, lo referiremos a un proveedor calificado dentro la red que pueda dársela.

Para solicitar una segunda opinión y obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Su proveedor de la red también puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si lo desea.

Si no hay un proveedor de la red de la Alianza que pueda proporcionarle una segunda opinión, la Alianza pagará por una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. La Alianza le indicará en un plazo de cinco días hábiles si el proveedor que usted escogió para la segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o tiene una amenaza inmediata y grave para su salud, incluidos, entre otros, la pérdida de la vida, de una extremidad o de una parte importante del cuerpo o de una función corporal, la Alianza le informará por escrito en un plazo de 72 horas.

Si la Alianza rechaza su solicitud para una segunda opinión, usted puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, lea “Quejas” en el Capítulo 6 de este manual.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Cuidado sensible

Servicios con consentimiento del menor

Si usted es menor de 18 años, no necesita el permiso de sus padres o tutor para obtener algunos servicios de cuidado de salud y puede recibirlos confidencialmente, lo que significa que si recibe estos servicios no se notificará a sus padres o tutor ni se comunicarán con ellos sin su permiso por escrito. Estos servicios se llaman servicios con consentimiento del menor.

Puede recibir los siguientes servicios a cualquier edad sin el permiso de sus padres o tutor:

- servicios por agresión sexual
- servicios relacionados con el embarazo, incluidos los servicios de aborto
- servicios de planificación familiar, como servicios de anticoncepción (por ejemplo, control de la natalidad)

Si tiene **12 años o más**, además de los servicios mencionados anteriormente, también puede obtener los siguientes servicios sin el permiso de sus padres o tutor:

- Tratamiento o consejería de salud mental para pacientes externos. Esto dependerá de su madurez y capacidad para participar en su cuidado de salud, según lo determine un profesional.
- Diagnóstico y tratamiento de infecciones, enfermedades contagiosas o transmisibles, incluido el VIH/SIDA.
- Prevención, pruebas, diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual (ITS) como sífilis, gonorrea, clamidia y herpes simple.
- Servicios contra la violencia de pareja.
- Tratamiento para trastorno de consumo de sustancias (Substance Use Disorder; SUD, por sus siglas en inglés) y alcohol, incluidos servicios de pruebas, evaluación, intervención y referencias.

Puede obtener servicios con consentimiento del menor de cualquier proveedor o clínica de Medi-Cal. Los proveedores no tienen que estar en la red de la Alianza. No necesita una referencia de su PCP ni aprobación previa (autorización previa).

Si acude a un proveedor fuera de la red para obtener servicios **no** relacionados con cuidado sensible, es posible que no estén cubiertos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de Medi-Cal de la Alianza para obtener servicios con el consentimiento del menor o para solicitar ayuda de transporte para acudir a un proveedor, llame a Servicios para Miembros de la Alianza al 1-800-700-3874.

Para obtener más información sobre servicios anticonceptivos, lea "Servicios de prevención y bienestar, y manejo de enfermedades crónicas" en el capítulo 4 de este manual.

La Alianza no cubre los servicios con consentimiento del menor que sean servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services; SMHS, por sus siglas en inglés) ni la mayoría de los servicios para SUD. El condado donde usted vive cubre estos servicios. Para obtener más información, incluido cómo acceder a estos servicios, lea "Servicios especializados de salud mental (SMHS)" y "Servicios de tratamiento de trastorno por consumo de sustancias (SUD)" en el Capítulo 4 de este manual. Para obtener más información, llame al 1-800-700-3874.

Para ver una lista de los números de teléfono gratuitos de todos los condados para SMHS, visite: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Para ver una lista de los números de teléfono gratuitos de todos los condados para servicios de tratamiento de SUD, visite: https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Los menores pueden hablar en privado con un representante sobre sus inquietudes de salud llamando a la línea de enfermería, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 1-844-971-8907.

Puede solicitar obtener información privada sobre sus servicios médicos en una determinada forma o formato, si está disponible. Puede pedir que se le envíe a otra ubicación. Para obtener más información sobre cómo solicitar una comunicación confidencial relacionada con servicios sensibles, lea "Aviso de prácticas de privacidad" en el capítulo 7 en este manual.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios de cuidado sensible para adultos

Como adulto de 18 años o más, no tiene que acudir a su PCP para recibir cierto cuidado sensible o privado. Puede escoger a cualquier doctor o clínica para obtener los siguientes tipos de cuidado:

- planificación familiar y control de la natalidad para los adultos de 21 años o más, estos servicios incluyen la esterilización.
- pruebas de embarazo, consejería y otros servicios relacionados con el embarazo
- prevención y pruebas del VIH/SIDA
- prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- cuidado por agresión sexual
- servicios de aborto para pacientes externos

Para el cuidado sensible, el doctor o la clínica no tienen que ser parte de la red de la Alianza. Puede optar por acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal para recibir estos servicios sin una referencia o aprobación previa (autorización previa) de la Alianza. Si recibe un cuidado que no se describe aquí como cuidado sensible de un proveedor fuera de la red, es posible que tenga que pagarlo usted.

Si necesita ayuda para encontrar un doctor o una clínica que brinde estos servicios o ayuda para obtener estos servicios (incluido el transporte), llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). O llame a la Línea de Enfermeras disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, al 1-844-971-8907.

La Alianza no proporcionará información sobre sus servicios de cuidado sensible al titular de su seguro de la Alianza, al suscriptor principal ni a ningún miembro inscrito de la Alianza sin su autorización por escrito. Puede recibir la información privada sobre sus servicios médicos en un determinado formulario o formato, si está disponible, y pedir que se la envíen a otra ubicación. Para obtener más información sobre cómo solicitar una comunicación confidencial relacionada con servicios sensibles, lea “Aviso de prácticas de privacidad” en el capítulo 7 de este manual.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen objeciones morales con respecto a algunos servicios cubiertos. Tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están moralmente de acuerdo con ellos. Estos servicios siguen disponibles para usted por medio de otro proveedor. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

encontrar a otro proveedor para los servicios que usted necesite. La Alianza también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y proveedores no proporcionan uno o varios de estos servicios, aunque estén cubiertos por Medi-Cal:

- planificación familiar
- servicios anticonceptivos, incluidos los anticonceptivos de emergencia
- esterilización, incluida la ligadura de trompas realizada durante el trabajo de parto y el parto
- tratamientos para la infertilidad
- aborto

Para asegurarse de que elige a un proveedor que pueda brindarle el cuidado que usted y su familia necesitan, llame al doctor, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica que desee. Pregunte si el proveedor puede y si le brindará los servicios que usted necesita. O bien, llame a la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Estos servicios están disponibles para usted. La Alianza se asegurará de que usted y los miembros de su familia puedan utilizar proveedores (doctores, hospitales y clínicas) que le brinden el cuidado que necesita. Si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame a la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Cuidado de urgencia

El cuidado de urgencia **no** es para una emergencia o una condición que constituya una amenaza para la vida. Es para servicios que necesite para evitar un daño grave a su salud derivado de una enfermedad, lesión o complicación repentina de una condición que usted ya padezca. La mayor parte de las citas de cuidado de urgencia que no requieran aprobación previa (autorización previa). Si pide una cita de cuidado de urgencia, la obtendrá en un plazo de 48 horas. Si los servicios de cuidado de urgencia que necesita requieren aprobación previa (autorización previa), se le ofrecerá una cita en un plazo de 96 horas posteriores a su solicitud.

Para obtener cuidado de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). O puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza al 1-844-971-8907 para saber cuál es el



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

mejor nivel de cuidado para usted. Si requiere una consulta urgente, puede encontrar Oficinas de Acceso para Visitas Urgentes en nuestro Directorio de Proveedores en línea en <https://provider.portal.ccah-alliance.org/providerdirectory>.

Si necesita cuidado de urgencia fuera del área, vaya al centro de cuidado de urgencia más cercano.

Las necesidades de cuidado de urgencia pueden ser:

- resfriado
- dolor de garganta
- fiebre
- dolor de oído
- distensión muscular
- servicios de maternidad

Si se encuentra dentro del área de servicio de la Alianza y necesita cuidado de urgencia, deberá obtener los servicios de cuidado de urgencia de un proveedor de la red. No necesita una aprobación previa (autorización previa) para obtener cuidado de urgencia de un proveedor de la red dentro del área de servicio de la Alianza. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de cuidado de urgencia dentro de la red, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711) o visite www.thealliance.health.

Si se encuentra fuera del área de servicio de la Alianza, pero dentro de Estados Unidos, no necesita una aprobación previa (autorización previa) para obtener cuidado de urgencia fuera del área de servicio. Acuda al centro de cuidado de urgencia más cercano.

Medi-Cal no cubre los servicios de cuidado de urgencia fuera de Estados Unidos. Si está de viaje fuera de Estados Unidos, Canadá o México y necesita cuidado de urgencia, no cubriremos el cuidado.

Si necesita cuidado de salud mental de urgencia o servicios para trastornos por abuso de sustancias, llame al programa de salud mental o de trastornos por abuso de sustancias de su condado o a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Llame a su programa de salud mental o de trastornos por abuso de sustancias de su condado o a su seguro de salud conductual de la Alianza en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Encontrará los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea en:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si recibe medicinas como parte de su visita cubierta de cuidado de urgencia mientras está ahí, la Alianza las cubrirá como parte de su visita cubierta. Si su proveedor de cuidado de urgencia le da una receta que necesita llevar a la farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si está cubierta. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea "Medicinas recetadas cubiertas por Medi-Cal Rx" en el capítulo 4 de este manual.

Cuidado de emergencia

Si necesita cuidado de emergencia, llame al **911** o vaya a la Sala de emergencia u hospital más cercano. **No** necesita una aprobación previa (autorización previa) por parte de la Alianza para obtener cuidado de emergencia.

Si se encuentra en otro estado o en un territorio de Estados Unidos, como la Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de Estados Unidos, está cubierto en caso de cuidado de emergencia.

Si está fuera de Estados Unidos, solo está cubierto el cuidado de emergencia que requiere hospitalización en Canadá y México. El cuidado de emergencia y otros cuidados en otros países no están cubiertos.

El cuidado de emergencia es para condiciones médicas que constituyan una amenaza para la vida. Este cuidado es para enfermedades o lesiones sobre las que una persona sin formación médica, pero prudente (razonable) con un conocimiento promedio de salud y medicina podría esperar que, si usted no recibe cuidado de inmediato, su salud (o la salud de su bebé en gestación) podría estar en peligro grave. Esto incluye riesgo de lesión grave a sus funciones corporales, órganos corporales o partes del cuerpo.

Los ejemplos pueden incluir, entre otros:

- trabajo de parto
- huesos rotos
- dolor grave
- dolor en el pecho
- problemas para respirar
- quemaduras graves
- sobredosis de drogas
- desmayos
- sangrado grave



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- condiciones psiquiátricas de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas

No acuda a la ER para obtener cuidado de rutina o cuidado que no se necesita de inmediato. Debe recibir su cuidado de rutina por parte de su PCP, pues es quien mejor lo conoce. No es necesario que pregunte a su PCP o a la Alianza antes de ir a la Sala de Emergencias (Emergency Room; ER, por sus siglas en inglés). Sin embargo, 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 Enfermeras de la Alianza al 1-844-971-8907, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita cuidado de emergencia fuera del área de servicio de la Alianza, acuda a la ER más cercana, aun cuando no pertenezca a la red de la Alianza. Si va a la ER, pídeles que llamen a la Alianza. Usted, o el hospital que lo haya admitido, deberá llamar a la Alianza en un plazo de 24 horas a partir del momento en el que reciba el cuidado de emergencia. Si viaja fuera de Estados Unidos, salvo a Canadá o México, y necesita cuidado de emergencia, **la Alianza** no cubrirá su cuidado.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**.

Si necesita cuidado en un hospital fuera de la red después de su emergencia (cuidado posterior a la estabilización), el hospital llamará a la Alianza.

Si usted o alguien que conoce está en crisis, comuníquese con la Línea de Ayuda para la Prevención del Suicidio y Crisis **988**. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en 988lifeline.org/chat**. La Línea de Ayuda para la Prevención del Suicidio y Crisis **988** ofrece apoyo gratuito y confidencial a cualquier persona en situación de crisis. Eso incluye a las personas que sufren estrés emocional y a quienes necesitan apoyo en caso de crisis de suicidio, de salud mental o de abuso de sustancias.

Recuerde: No llame al **911** a menos que crea razonablemente que tiene una emergencia médica. Obtenga el cuidado de emergencia únicamente en caso de emergencias, no para cuidado de rutina o para enfermedades leves, como un resfriado o un dolor de garganta. Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

La Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza le proporciona información y consejos médicos gratuitos las 24 horas al día, todos los días del año. Llame al 1-844-971-8907 (gratuito) (TTY: marque 711).

Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza

La Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza puede proporcionarle información y consejos médicos gratuitos las 24 horas al día, todos los días del año. Llame al 1-844-971-8907 (TTY: marque 711) para:

- hablar con una enfermera que responderá sus preguntas médicas, le dará consejos sobre el cuidado y le ayudará a decidir si debe ir a un proveedor de inmediato
- obtener ayuda con condiciones médicas como la diabetes o el asma, incluidos consejos sobre qué tipo de proveedor puede ser el adecuado para su condición

La Línea de Consejos de Enfermeras **no puede** ayudarle con citas en la clínica o surtidos adicionales de medicinas. Llame a la oficina de su proveedor si necesita ayuda con alguna de estas.

Directiva Anticipada de Atención de la Salud

Una directiva anticipada de salud, o directiva anticipada, es un formulario legal. Usted puede indicar en el formulario qué cuidado de salud desea recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. También puede indicar qué cuidado de salud **no** desea recibir. Puede nombrar a alguien, como su cónyuge, para que tome las decisiones sobre su cuidado de salud, si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de Directiva Anticipada de Atención de la Salud en farmacias, hospitales, despachos legales y oficinas de doctores. Es posible que deba pagar por el formulario. También puede encontrar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedir a su familia, a su PCP o a alguien en quien confíe que le ayude a llenar el formulario.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Tiene derecho a hacer que su instrucción anticipada se incluya en sus archivos médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar su instrucción anticipada en cualquier momento.

Asimismo, tiene derecho a conocer los cambios a las leyes sobre instrucciones anticipadas. La Alianza le informará sobre los cambios a la ley estatal en un plazo no mayor a 90 días después del cambio.

Para obtener más información, puede llamar a la Alianza al 1-800-700-3874.

Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar vidas si se convierte en donador de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años de edad, puede convertirse en donador con el consentimiento por escrito de su padre o tutor legal. Puede cambiar de opinión sobre ser un donador en cualquier momento. Si desea obtener más información 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 al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

4. Beneficios y servicios

Qué beneficios y servicios cubre su seguro de salud

En este capítulo se explican los beneficios y servicios que cubre la Alianza. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre y cuando sean médicamente necesarios y los brinde un proveedor de la red de la Alianza. Usted debe solicitar a la Alianza una aprobación previa (autorización previa) si el cuidado está fuera de la red, excepto ciertos servicios sensibles, cuidado de emergencia y cuidado de urgencia fuera del área de servicio de la Alianza. Es posible que su seguro de salud cubra los servicios médicamente necesarios proporcionados por un proveedor fuera de la red, pero para ello debe solicitar a la Alianza una aprobación previa (autorización previa).

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede discapacitado, o para reducir el dolor intenso de una enfermedad, dolencia o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen cuidado que es médicamente necesario para resolver o ayudar a mejorar una enfermedad o condición mental o física. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Los miembros menores de 21 años obtienen beneficios y servicios adicionales. Si desea obtener más información, lea el Capítulo 5, “Atención preventiva de niños y jóvenes” de este manual.

A continuación, se mencionan algunos de los beneficios y servicios de salud básicos que ofrece la Alianza. Los beneficios y servicios marcados con un asterisco (*) requieren aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- acupuntura*
- terapias y servicios de cuidado médico en el hogar para tratamientos agudos (a corto plazo)*
- pruebas de alergias e inyecciones
- servicios de ambulancia para una emergencia
- servicios de anestesiólogo
- prevención del asma
- audiología*
- servicios básicos de manejo del cuidado
- tratamiento de salud conductual*
- prueba de marcadores biológicos*
- servicios para Niños de California*
- rehabilitación cardíaca
- servicios quiroprácticos*
- quimioterapia y radioterapia*
- evaluaciones de salud cognitiva
- servicios de trabajadores de salud comunitarios (Community Health Worker; CHW, por sus siglas en inglés)
- apoyos Comunitarios*
- servicios de manejo de casos complejos (Complex Care Management; CCM, por sus siglas en inglés)
- servicios dentales, limitados (realizados por un profesional médico o un proveedor de cuidado primario [PCP] en una oficina médica)*
- servicios de diálisis o hemodiálisis-
- servicios de doula
- equipo médico duradero (durable medical equipment; DME, por sus siglas en inglés)*
- Servicios de cuidado diádico
- visitas a la sala de emergencia
- servicios de manejo mejorado del cuidado (Enhanced Care Management; ECM, por sus siglas en inglés)
- nutrición enteral y parenteral*
- servicios de planificación familiar (puede acudir a un proveedor fuera de la red)
- cuidado de afirmación de género*
- servicios y dispositivos de habilitación*
- aparatos auditivos*
- cuidado de salud en el hogar*
- cuidado de hospicio
- inmunizaciones (vacunas).
- cuidado médico y quirúrgico para pacientes internos*
- centro de cuidado intermedio para servicios a personas con discapacidades del desarrollo
- laboratorio y radiología*
- terapias y servicios de cuidado de la salud en el hogar a largo plazo*
- servicios y apoyos a largo plazo
- cuidado de maternidad y de recién nacidos
- tratamiento de salud mental
- terapia ocupacional*
- trasplante de órganos y médula ósea*
- aparatos ortopédicos y prótesis*
- insumos de ostomía y urológicos
- servicios de hospital para pacientes externos
- servicios de salud mental para pacientes externos
- cirugía para pacientes externos*
- cuidados paliativos*



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

4 | Beneficios y servicios

- consultas con el PCP
- servicios pediátricos
- terapia física*
- servicios de podología*
- rehabilitación pulmonar
- secuenciación rápida del genoma completo
- servicios y dispositivos de rehabilitación*
- servicios de enfermería especializada, incluidos servicios subagudos*
- consultas con especialistas
- terapia del habla*
- servicios de medicina en las calles
- tratamiento por el abuso de sustancias
- servicios quirúrgicos*
- telemedicina/telesalud
- servicios para personas transgénero*
- Servicios de cuidado de transición (según sean necesarios)
- cuidado de urgencia
- servicios de la vista*
- servicios de salud de la mujer

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se encuentran en el Capítulo 8, "Números y palabras importantes que debe conocer" de este manual.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o quede discapacitado, o para reducir el dolor intenso de una enfermedad, dolencia o lesión diagnosticada.

Los servicios médicamente necesarios incluyen los servicios que son necesarios para el crecimiento y desarrollo correspondiente a la edad, o para lograr, mantener o recuperar la capacidad funcional.

Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si se requiere para corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales de acuerdo con el beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocido como Pruebas, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos [Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment; EPSDT, por sus siglas en inglés]). Esto incluye el cuidado necesario para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental, o para evitar que la condición del miembro empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- **Tratamientos que no están probados o que están en prueba**
- **Servicios o artículos que, por lo general, no se aceptan como eficaces**
- **Servicios fuera del curso y duración normales de tratamiento o servicios que no cuentan con lineamientos clínicos**
- **Servicios para la conveniencia del cuidador o el proveedor**

La Alianza se coordina con otros programas para asegurar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios los cubre otro programa y no la Alianza.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

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

- proteger la vida;
- evitar una enfermedad o una discapacidad importante;
- aliviar el dolor grave;
- lograr el crecimiento y desarrollo correspondientes a la edad, o
- lograr, mantener y recobrar la capacidad funcional.

Para los miembros menores de 21 años de edad, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos mencionados anteriormente, y cualquier otro cuidado de salud, prueba, inmunización, servicio de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y condiciones físicas y mentales, como lo establece el beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes. Este beneficio se conoce como beneficio de Pruebas, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment; EPSDT, por sus siglas en inglés) en virtud de la ley federal.

Medi-Cal para niños y adolescentes ofrece servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes inscritos menores de 21 años. Medi-Cal para niños y adolescentes cubre más servicios que los que se ofrecen a los adultos. Se diseñó para garantizar que los niños reciban detección y cuidado temprano para prevenir o diagnosticar y tratar problemas de salud lo antes posible. El objetivo de Medi-Cal para niños y adolescentes es asegurarse de que cada niño obtenga el cuidado de salud que necesita, cuando lo necesita; es decir, el cuidado apropiado para el niño adecuado en el momento justo y en el entorno correcto.

La Alianza se coordinará con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios los cubre otro programa y no la Alianza. Lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" más adelante en este capítulo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Beneficios de Medi-Cal que cubre la Alianza

Servicios para pacientes externos (ambulatorios)

Imunizaciones (vacunas) para adultos

Puede obtener inmunizaciones (vacunas) para adultos de un proveedor dentro de la red sin aprobación previa (autorización previa) cuando se trate de un servicio preventivo. La Alianza cubre las inmunizaciones (vacunas) recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices; ACIP, por sus siglas en inglés) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention; CDC, por sus siglas en inglés) como servicios preventivos, incluidas las inmunizaciones (vacunas) que usted necesite para viajar.

También puede obtener algunos servicios de inmunización (vacunas) para adultos de una farmacia por medio de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" más adelante en este capítulo.

Cuidado de alergias

La Alianza cubre las pruebas y el tratamiento de las alergias, incluidas la desensibilización, la hiposensibilización y la inmunoterapia de las alergias.

Servicios de anestesiólogo

La Alianza cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando usted recibe cuidado para pacientes externos. Esto puede incluir la anestesia para procedimientos dentales cuando se la brinda un anestesiólogo, que podría requerir aprobación previa (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

La Alianza cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral por medio de la manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a un máximo de dos servicios por mes o una combinación de dos servicios por mes de los siguientes servicios: acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Los límites no se aplican a niños menores de 21 años. La Alianza puede preaprobar otros servicios según sean médicamente necesarios.

Los siguientes miembros califican para servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Personas embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del final de un embarazo.
- Residentes de un centro de enfermería especializada, centro de cuidado intermedio o centro de cuidado subagudo.
- Todos los miembros cuando los servicios se proporcionen en departamentos hospitalarios para pacientes externos del condado, clínicas para pacientes externos, Centros de Salud con Calificación Federal (FQHC) o Clínicas Rurales de Salud (RHC), que estén en la red de la Alianza. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos a pacientes externos.

Evaluaciones de salud cognitiva

La Alianza cubre una evaluación anual de salud cognitiva para los miembros de 65 años de edad o más que, de otra manera, no son elegibles para una evaluación similar como parte de una consulta de bienestar anual por el programa Medicare. La evaluación de salud cognitiva busca detectar signos de la enfermedad de Alzheimer o de demencia.

Servicios de trabajadores de salud comunitarios (CHW)

La Alianza cubre los servicios de CHW para personas cuando un doctor u otro profesional autorizado los recomienda para prevenir enfermedades, discapacidades y otras condiciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud y la eficiencia física y mental. Los servicios del CHW no tienen límites de ubicación y los miembros pueden recibirlos en lugares como la Sala de Emergencias. Los servicios pueden incluir:

- Educación para la salud y defensa o apoyo individual, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de la conducta, perinatales y de salud bucal, y prevención de la violencia o lesiones.
- Promoción y entrenamiento de salud, incluido establecer metas y crear planes de acción para abordar la prevención y manejo de enfermedades.
- Orientación para la salud, lo que incluye proporcionar información, capacitación y apoyo para obtener cuidado de salud y recursos comunitarios.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Servicios de detección y evaluación que no requieren licencia y ayudan a conectar a los miembros con servicios para mejorar su salud.

Los servicios de prevención de la violencia del CHW están disponibles para los miembros que reúne alguna de las siguientes condiciones, según lo determine un profesional con licencia:

- El miembro ha sufrido lesiones violentas como consecuencia de la violencia comunitaria.
- El miembro tiene un riesgo significativo de sufrir lesiones violentas como consecuencia de la violencia comunitaria.
- El miembro se ha expuesto repetidamente a la violencia comunitaria.

Los servicios de prevención de la violencia del CHW son específicos para casos de violencia comunitaria (por ejemplo, la violencia de pandillas). Los servicios del CHW pueden prestarse a los miembros por violencia interpersonal o doméstica a través de las otras vías con capacitación o experiencia específica para esas necesidades.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

La Alianza cubre los tratamientos de diálisis. La Alianza también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su doctor envía una solicitud y la Alianza la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- equipo, suministros y artículos para la comodidad, conveniencia o lujo
- artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer la diálisis en casa o portátiles para viajar

Servicios de doula

La Alianza cubre los servicios de doula proporcionados por proveedores de servicios de doula de la red para miembros durante el embarazo y durante el trabajo de parto y el parto, incluido el parto de un feto muerto, el aborto espontáneo y el aborto, y en el plazo de un año desde el final del embarazo de la miembro. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Los servicios de doula no incluyen la determinación de condiciones médicas, el asesoramiento médico ni ningún tipo de evaluación, examen o procedimiento clínico. Los siguientes servicios de Medi-Cal no forman parte del beneficio de doula:

- Servicios de salud de la conducta
- Faja abdominal después de una cesárea realizada por un especialista calificado



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Coordinación de casos clínicos
- Clases grupales de educación para el parto
- Educación integral en salud, que incluye orientación, evaluación y planificación (servicios del programa de servicios perinatales integrales).
- Servicios de cuidado de salud relacionados con el embarazo, el parto y el período posparto
- Hipnoterapia (servicio de salud mental no especializado [Non-Specialty Mental Health Service; NSMHS, por sus siglas en inglés])
- Asesoramiento sobre lactancia, clases grupales y suministros
- Servicios de apoyos comunitarios médicamente necesarios
- Servicios de nutrición (evaluación, consejería y desarrollo de planes de cuidado)
- Transporte

Si una miembro necesita o desea servicios de doula o servicios relacionados con el embarazo que **no** estén cubiertos, la miembro o la doula pueden solicitar cuidado. Llame al PCP o a Servicios para Miembros de la Alianza.

Las doulas son trabajadoras de parto que proporcionan educación y recomendaciones de salud, apoyo, y apoyo físico, emocional y no médico, a personas embarazadas y en la etapa del posparto antes, durante y después del nacimiento del bebé, incluido el apoyo durante un aborto espontáneo, parto de un feto muerto y aborto.

Cualquier miembro embarazada o en período posparto puede recibir los siguientes servicios de un proveedor de doula dentro de la red:

- una consulta inicial
- hasta ocho consultas adicionales que pueden ser una combinación de consultas prenatales y de posparto
- apoyo durante el trabajo de parto y el parto (incluido el trabajo de parto y el parto de un feto muerto), aborto o aborto espontáneo
- hasta dos consultas de posparto extendidas de tres horas después del final de un embarazo

Las miembros pueden recibir hasta nueve consultas de posparto adicionales con una recomendación adicional por escrito de un doctor u otro profesional con licencia.

Cualquier miembro embarazada o en período posparto que desee servicios de doula puede encontrar una doula llamando al 1-800-700-3074 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

La Alianza debe coordinar el acceso a los servicios de doula fuera de la red para miembros, si no hay disponible un proveedor de servicios de doula dentro de la red.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios de cuidado diádico

La Alianza cubre los servicios de cuidado de Salud Conductual Diádica (Dyadic Behavioral Health; DBH, por sus siglas en inglés) médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores. Una diada es un niño de entre 0 y 20 años y sus padres o cuidadores. El cuidado diádico sirve a padres o cuidadores junto con el niño. Se centra en el bienestar familiar para favorecer el desarrollo saludable y la salud mental del niño.

Los servicios de cuidado diádico incluyen:

- consultas de DBH de bienestar infantil
- servicios diádicos de Apoyos Comunitarios integrales
- servicios diádicos psicoeducativos
- servicios diádicos para padres o cuidadores
- capacitación diádica familiar
- consejería para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna

Cirugía para pacientes externos

La Alianza cubre los procedimientos quirúrgicos para pacientes externos. Para algunos procedimientos necesitará obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir esos servicios. Los procedimientos diagnósticos y ciertos procedimientos médicos o dentales para pacientes externos se consideran opcionales. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa).

Servicios de médicos

La Alianza cubre los servicios de médicos que sean médicamente necesarios.

Servicios de podología (de los pies)

La Alianza cubre los servicios de podología que sean médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tratamiento del tobillo y de los tendones conectados al pie. También incluye el tratamiento no quirúrgico de los músculos y los tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

Terapias de tratamiento

La Alianza cubre diferentes tipos de terapias de tratamiento, incluidas:

- quimioterapia
- terapia de radiación



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Cuidado de maternidad y de recién nacidos

La Alianza cubre los siguientes servicios de cuidado de maternidad y de recién nacidos:

- el parto se realizará en un centro de maternidad, en casa o en un hospital, según las preferencias de la miembro y lo que sea médicamente mejor para ellos.
- extractores de leche y suministros
- educación sobre la lactancia materna y apoyos para esta
- coordinación de cuidado
- consejería
- diagnóstico de trastornos fetales genéticos y consejería
- servicios de doula
- servicios de salud mental materna
- cuidado de recién nacidos
- educación nutricional
- educación para la salud relacionada con el embarazo
- cuidado prenatal, durante el parto y de posparto a cargo de una enfermera partera certificada (Certified Nurse Midwife; CNM, por sus siglas en inglés), una partera certificada (Licensed Midwife; LM, por sus siglas en inglés) o un médico, según las preferencias de la miembro y lo que sea médicamente mejor para ellos.
- evaluaciones sociales y de salud mental y referencias
- suplementos de vitaminas y minerales

Todas las miembros embarazadas y en período posparto pueden recibir todos los servicios mencionados anteriormente. Las miembros pueden comunicarse con la Alianza al 1-800-700-3874 para obtener ayuda para acceder a los servicios.

Cobertura extendida de posparto

La Alianza ofrece cobertura de alcance completo hasta 12 meses después del término del embarazo, independientemente de los cambios en los ingresos o la forma en que finalice el embarazo.

Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de obtener servicios sin estar en la misma ubicación física que su proveedor. El servicio de telesalud puede consistir en una conversación en vivo con su proveedor por teléfono, video u otros medios. O bien, puede consistir en compartir información con su proveedor sin tener una conversación en vivo. Puede obtener muchos servicios a través de telesalud.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Los servicios de telesalud pueden no estar disponibles para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para saber qué tipos de servicios puede obtener a través de telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio es adecuado para usted. Usted tiene derecho a recibir servicios en persona. No está obligado a utilizar la telesalud, incluso si su proveedor está de acuerdo en que es adecuada para usted.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental para pacientes externos

La Alianza cubre las evaluaciones iniciales de salud mental sin aprobación previa (autorización previa). Usted puede obtener una evaluación de salud mental de un proveedor certificado de salud mental en la red de la Alianza sin una referencia y en cualquier momento.

Su PCP o proveedor de salud mental puede referirlo para más pruebas de salud mental a un especialista dentro de la red de la Alianza para determinar el nivel de cuidado que necesita. Si los resultados de su prueba indican que usted presenta una discapacidad leve o moderada debido a un problema de salud mental, la Alianza puede brindarle servicios de salud mental. Estos son algunos de los servicios de salud mental que cubre la Alianza:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la solución de problemas
- Servicios para pacientes externos con el propósito de supervisar la terapia con medicinas
- Servicios de laboratorio para pacientes externos
- Medicinas para pacientes externos que no están cubiertas en la Lista de Medicamentos Contratados de Medi-Cal RX (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consulta psiquiátrica
- Terapia familiar que implica al menos a dos miembros de la familia. Los ejemplos de terapia familiar incluyen, entre otros:
 - Psicoterapia padre-hijo (de 0 a 5 años)
 - Terapia interactiva padre-hijo (de 2 a 12 años)



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Terapia cognitiva-conductual de pareja (adultos)

Si desea obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental que proporciona la Alianza, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Si el tratamiento que necesita para un trastorno de salud mental no está disponible en la red de la Alianza o si su PCP o proveedor de salud mental no puede brindarle el cuidado que necesita en el tiempo mencionado anteriormente en "Acceso oportuno al cuidado", la Alianza cubrirá y le ayudará a obtener servicios fuera de la red.

Si sus pruebas de salud mental muestran que usted tiene un nivel más alto de discapacidad y necesita servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services; SMHS, por sus siglas en inglés), su PCP o su proveedor de salud mental lo referirá al seguro de salud mental del condado para que obtenga el cuidado que necesita. La Alianza le ayudará a coordinar su primera cita con un proveedor mental del condado del seguro de salud para elegir el cuidado adecuado para usted. Si desea obtener más información, lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" en el capítulo 4 de este manual.

Si usted o alguien que conoce está en crisis, comuníquese con la Línea de Ayuda para la Prevención del Suicidio y Crisis **988**. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en 988lifeline.org/chat**. La Línea de Ayuda para la Prevención del Suicidio y Crisis **988** ofrece ayuda gratuita y privada. Cualquier persona puede obtener ayuda, incluidas aquellas personas que sufren angustia emocional y aquellas que necesitan apoyo por una crisis de suicidio, de salud mental o de abuso de sustancias.

Servicios de cuidado de emergencia

Servicios para pacientes internos y externos necesarios para tratar una emergencia médica

La Alianza cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra en los Estados Unidos (incluidos territorios como Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos). La Alianza también cubre el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México.

Una emergencia médica es una condición médica con dolor o lesiones graves. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica de inmediato, una persona no



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

experta (que no sea un profesional de cuidado de salud), pero prudente (razonable) podría esperar que tenga como consecuencia algo de lo siguiente:

- Un riesgo grave para su salud;
- Daño grave a las funciones corporales;
- Disfunción grave de algún órgano o parte del cuerpo;
- Riesgo grave en el caso de una persona embarazada en trabajo de parto, lo que significa labor de parto en un momento en el que pudiera ocurrir alguna de las siguientes situaciones:
 - que no haya tiempo suficiente para su traslado seguro a otro hospital antes del parto
 - que el traslado pueda representar una amenaza para su salud o seguridad o la del niño en gestación

Si un proveedor de la sala de emergencia de un hospital le da un suministro hasta para 72 horas de una medicina recetada como paciente externo como parte de su tratamiento, la Alianza cubrirá la medicina recetada como parte de su cuidado de emergencia cubierto. Si un proveedor de la sala de emergencia de un hospital le da una receta médica que debe llevar a una farmacia para pacientes externos para que se la surtan, Medi-Cal Rx cubrirá dicha receta médica.

Si necesita un suministro de emergencia de una medicina de una farmacia para pacientes externos mientras viaja, Medi-Cal Rx será responsable de cubrir la medicina y no la Alianza. Si la farmacia necesita ayuda para proporcionarle un suministro de emergencia de la medicina, pídale que llamen a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Servicios de transporte de emergencia

La Alianza cubre los servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar de cuidado más cercano en caso de emergencia. Esto significa que su condición es tan grave que otras formas de transporte al lugar de cuidado podrían poner en riesgo su salud o su vida. No se cubren servicios fuera de Estados Unidos, salvo el cuidado de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no es hospitalizado durante dicho episodio de cuidado, la Alianza no cubrirá sus servicios de ambulancia.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Cuidado paliativo y de hospicio

La Alianza cubre el cuidado de hospicio y el cuidado paliativo para niños y adultos, los cuales ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos de 21 años o más no pueden recibir servicios de cuidado de hospicio y cuidado curativo (para sanar) al mismo tiempo.

Cuidado de hospicio

El cuidado de hospicio es un beneficio para los miembros con una enfermedad terminal. El cuidado de hospicio 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 en una cura para prolongar la vida.

El cuidado de hospicio incluye:

- servicios de enfermería
- servicios físicos, ocupacionales o de lenguaje
- servicios sociales médicos
- servicios de auxiliares de salud en casa y de trabajo doméstico
- suministros y dispositivos médicos
- algunas medicinas y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles por medio de Medi-Cal Rx)
- servicios de consejería
- servicios de enfermería las 24 horas del día durante periodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro con enfermedad terminal en casa
 - cuidado de relevo para pacientes internos hasta por cinco días consecutivos a la vez en un hospital, un centro de enfermería especializada o un hospicio
 - cuidado a corto plazo para pacientes internos para el control del dolor o el manejo de los síntomas en un hospital, un centro de enfermería especializada o un hospicio

La Alianza puede pedirle que reciba cuidado de hospicio de un proveedor de la red, a menos que los servicios médicamente necesarios no estén disponibles dentro de la red.

Cuidado paliativo

El cuidado paliativo es el cuidado que se enfoca en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. El cuidado paliativo está disponible para niños y adultos con una enfermedad grave o potencialmente mortal. No



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. El cuidado paliativo se puede proporcionar al mismo tiempo que el cuidado curativo.

El cuidado paliativo incluye:

- planificación anticipada del cuidado
- evaluación y consulta para recibir cuidado paliativo
- plan de cuidado, incluidos todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- equipo de cuidado paliativo, que incluye, entre otros:
 - doctor u osteópata
 - médico auxiliar
 - enfermera registrada
 - auxiliar certificada de enfermería o enfermera con práctica médica
 - trabajador social
 - capellán
- coordinación de cuidado
- control del dolor y de los síntomas
- servicios sociales de salud mental y médicos

Los adultos de 21 años o más no pueden recibir cuidados paliativos y cuidados de hospicio al mismo tiempo. Si usted está recibiendo cuidado paliativo y califica para recibir cuidado de hospicio, puede solicitar el cambio a cuidado de hospicio en cualquier momento.

Hospitalización

Servicios de anestesiólogo

La Alianza cubre los servicios de un anestesiólogo médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en aplicar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicina que se utiliza durante algunos procedimientos médicos o dentales.

Servicios hospitalarios para pacientes internos

La Alianza cubre el cuidado hospitalario médicamente necesario para pacientes internos cuando se le admite en un hospital.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Secuenciación rápida del genoma completo

La secuenciación rápida del genoma completo (Rapid Whole Genome Sequencing; RWGS, por sus siglas en inglés) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tiene un año de edad o menos, y recibe servicios hospitalarios para pacientes internos en una unidad de cuidado intensivo. Incluye secuenciación individual, secuenciación del exoma trío para el padre, la madre o ambos y su bebé, y secuenciación ultrarrápida.

La RWGS es una nueva manera de diagnosticar condiciones a tiempo para que tengan un efecto en el cuidado de niños de un año o menores que están en la unidad de cuidado intensivo (Intensive Care Unit; ICU, por sus siglas en inglés).

Servicios quirúrgicos

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

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 ganar o recuperar habilidades mentales y físicas.

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

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios abordan una condición de salud.
- Los servicios son para ayudarle a conservar, aprender o mejorar las capacidades y el funcionamiento de la vida diaria.
- Recibe los servicios en un centro de la red, a menos que el doctor de la red considere que es médicamente necesario que reciba los servicios en otro lugar o que en un centro de la red no esté disponible para tratar su condición de salud.

La Alianza cubre los siguientes servicios de rehabilitación y habilitación:

Acupuntura

La Alianza cubre los servicios de acupuntura para prevenir, cambiar o aliviar la percepción de dolor crónico grave y continuo que sea resultado de una condición médica reconocida de manera general.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Los servicios de acupuntura para pacientes externos, con o sin la estimulación eléctrica de agujas, están limitados a dos servicios por mes en combinación con servicios de audiología, quiroprácticos, de terapia ocupacional y de terapia del habla cuando los proporciona un doctor, un dentista, un podólogo o un acupunturista. Los límites no se aplican a niños menores de 21 años. La Alianza puede aprobar previamente (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

Audiología (audición)

La Alianza cubre servicios de audiología. Los servicios de audiología para pacientes externos están limitados a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, quiroprácticos, de terapia ocupacional y de terapia del habla (las limitaciones no se aplican a niños menores de 21 años). La Alianza puede aprobar previamente (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

Tratamientos de la salud de la conducta

La Alianza cubre los servicios de Tratamiento de Salud de la Conducta (Behavioral Health Treatment; BHT, por sus siglas en inglés) para miembros menores de 21 años por medio del beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes. El BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como el análisis de la conducta aplicado y los programas de intervención conductual basados en evidencias que desarrollan o restauran, al máximo grado posible, el funcionamiento de un miembro menor de 21 años de edad.

Los servicios de BHT enseñan habilidades usando la observación y el refuerzo de la conducta, o por medio de estímulos, para enseñar cada paso de una conducta específica. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable. No son experimentales. Los ejemplos de servicios de BHT incluyen las intervenciones conductuales, los paquetes de intervención conductual cognitiva, el tratamiento conductual integral y los análisis conductuales aplicados.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un doctor o psicólogo autorizado, aprobado por la Alianza y proporcionados de manera que se siga el plan de tratamiento aprobado.

Rehabilitación cardíaca

La Alianza cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internos y externos.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Equipo médico duradero (DME)

- La Alianza cubre la compra o la renta de suministros de DME, equipo y otros servicios médicos con una receta de un doctor, asistente médico, enfermera con práctica médica o especialista en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados se cubren según sean médicamente necesarios para preservar las funciones corporales fundamentales para realizar las actividades diarias o para evitar mayor discapacidad física.
- Medi-Cal Rx cubre los dispositivos desechables para pacientes externos que se suelen adquirir en farmacias para analizar la glucosa en sangre o en orina, como los monitores de glucosa en sangre para la diabetes, los monitores continuos de glucosa, las tiras reactivas y las lancetas.

Por lo general, la Alianza no cubre:

- equipo, artículos y suministros para la comodidad, conveniencia o lujo, excepto los extractores de leche de grado comercial como se describió anteriormente en este capítulo en “Extractores de leche y suministros”, en “Cuidado de maternidad y de recién nacidos”.
- artículos no previstos para mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio, incluidos los dispositivos destinados a proporcionar mayor apoyo para actividades recreativas o deportivas
- equipo de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- artículos no médicos, como baños sauna o elevadores
- modificaciones en su hogar (a menos que estén disponibles y se ofrezcan a través de Apoyos Comunitarios) o en su automóvil
- monitores cardíacos o pulmonares electrónicos, excepto los monitores de apnea para bebés
- reparación o reemplazo de equipo por pérdida, robo o uso indebido, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- otros artículos que, por lo general, no se usan principalmente para el cuidado de la salud

En algunos casos se pueden autorizar estos artículos cuando su doctor presenta una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y los artículos son médicamente necesarios y cumplen con la definición de DME.

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para administrar nutrición al cuerpo se usan cuando una condición médica le impide comer normalmente. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

de nutrición parenteral pueden estar cubiertos por medio de Medi-Cal Rx cuando son médicamente necesarios. La Alianza cubre las bombas y sondas enterales y parenterales cuando son médicamente necesarias.

Aparatos auditivos

La Alianza cubre los aparatos auditivos si se le realiza una prueba de pérdida auditiva, los aparatos auditivos son médicamente necesarios y tiene una receta de su doctor. La cobertura se limita al aparato auditivo de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. La Alianza cubrirá un aparato auditivo, a menos que se necesite un aparato auditivo para cada oído para obtener mejores resultados que con uno solo.

Aparatos auditivos para miembros menores de 21 años:

En los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito y Santa Cruz, la Alianza cubre los servicios médicos elegibles para el CCS, incluidos los aparatos auditivos. La Alianza cubrirá los aparatos auditivos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Aparatos auditivos para miembros de 21 años y más

Con Medi-Cal, la Alianza cubrirá lo siguiente para cada aparato auditivo cubierto:

- moldes auditivos necesarios para su ajuste
- un paquete de pilas estándar
- consultas para asegurarse de que el aparato auditivo funciona correctamente
- consultas para la limpieza y el ajuste del aparato auditivo
- reparación del aparato auditivo
- accesorios y alquiler de aparatos auditivos

Con Medi-Cal, la Alianza cubrirá un aparato auditivo de reemplazo si:

- Su pérdida auditiva es tal que su aparato auditivo actual no puede corregirla.
- Su aparato auditivo se perdió, se lo robaron o se descompuso y no se puede reparar, y no fue su culpa. Debe entregarnos una nota en la que nos indique cómo sucedió esto.

Para adultos de 21 años o más, Medi-Cal **no** cubre:

- pilas de repuesto para aparatos auditivos



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios de salud en el hogar

La Alianza cubre los servicios de salud que se brindan en su hogar cuando se consideran médicamente necesarios y los prescribe su doctor o un médico auxiliar, enfermera con práctica médica o especialista en enfermería clínica.

Los servicios de salud en el hogar están limitados a servicios que Medi-Cal cubre, incluidos:

- cuidado de enfermería especializada de medio tiempo
- asistente de salud en el hogar de medio tiempo
- terapia física especializada, ocupacional o del habla
- servicios sociales médicos
- suministros médicos

Suministros, equipo y dispositivos médicos

La Alianza cubre los suministros médicos prescritos por los doctores, asistentes médicos, enfermeros con práctica médica o especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos por medio de Medi-Cal Rx, parte de Medi-Cal de tarifa por servicio (FFS), y no por la Alianza. Cuando Medi-Cal Rx cubre los suministros, el proveedor le cobrará a Medi-Cal.

Medi-Cal **no** cubre:

- Artículos domésticos comunes, incluidos, entre otros:
 - cinta adhesiva (todos los tipos)
 - alcohol para curaciones cutáneas
 - cosméticos
 - bolas e hisopos de algodón
 - polvos de limpieza
 - toallitas limpiadoras
 - agua de hamamelis
- Remedios domésticos comunes, incluidos, entre otros:
 - vaselina blanca
 - aceites y lociones para piel seca
 - talco y productos combinados con talco
 - agentes oxidantes, como el peróxido de hidrógeno
 - peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champú de venta libre
- Preparaciones tópicas que contienen ungüento de ácido benzoico y salicílico, crema, ungüento o líquido de ácido salicílico y pasta de óxido de zinc



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Otros artículos que no se usan principalmente para el cuidado de salud y que usan regular y principalmente personas que no los necesitan por una razón médica específica

Terapia ocupacional

La Alianza 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. Los servicios de terapia ocupacional están limitados a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos y de terapia del habla (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). La Alianza puede aprobar previamente (autorizar previamente) más servicios que sean médicamente necesarios.

Aparatos ortopédicos y prótesis

La Alianza cubre los aparatos y servicios ortopédicos y de prótesis que sean médicamente necesarios y recetados por su doctor, podólogo, dentista o proveedor no médico. Incluyen dispositivos de audición implantados, prótesis del seno o sostenes de mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restablecer la función o reemplazar una parte del cuerpo o para dar soporte a una parte del cuerpo debilitada o deformada.

Insumos de ostomía y urológicos

La Alianza cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, insumos para irrigación y adhesivos. Esto no incluye los insumos que son para la comodidad o conveniencia, o artículos o equipo de lujo.

Terapia física

La Alianza cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios cuando los receta un doctor, dentista o podólogo. Los servicios incluyen evaluación de fisioterapia, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción, servicios de consulta y aplicación de medicamentos tópicos. Las recetas médicas tienen una validez máxima de seis meses y pueden renovarse por necesidad médica.

Rehabilitación pulmonar

La Alianza cubre la rehabilitación pulmonar que sea médicamente necesaria y recetada por un doctor.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios de centros de enfermería especializada

Si es discapacitado y requiere un mayor nivel de cuidado, la Alianza cubre los servicios de centros de enfermería especializada que sean médicamente necesarios. Estos servicios incluyen habitación y alimentación en un centro certificado con cuidado de enfermería especializada las 24 horas del día.

Terapia del habla

La Alianza cubre los servicios de terapia del habla que sean médicamente necesarios y que receta un doctor o dentista. Las recetas médicas tienen una validez máxima de seis meses y pueden renovarse por necesidad médica. Los servicios de terapia del habla están limitados a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos y de terapia ocupacional. Los límites no se aplican a niños menores de 21 años. La Alianza puede aprobar previamente (autorizar previamente) más de dos servicios al mes si son médicamente necesarios.

Servicios para personas transgénero

La Alianza cubre los servicios para personas transgénero (servicios que reafirman el género) cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen las reglas para la cirugía reconstructiva.

Ensayos clínicos

La Alianza cubre los costos de cuidado de rutina para pacientes aceptados en ensayos clínicos, incluidos ensayos clínicos para el cáncer, que para Estados Unidos se describen en <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx, parte de Medi-Cal de FFS, cubre la mayoría de las medicinas recetadas para pacientes externos. Para obtener más información, lea “Medicinas recetadas para pacientes externos” más adelante en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

La Alianza cubre los servicios de laboratorio y rayos X para pacientes externos e internos cuando sean médicamente necesarios. Procedimientos avanzados de imágenes de diagnóstico, tales como la obtención de imágenes por tomografía computarizada (computed tomography; CT, por sus siglas en inglés), resonancia magnética (magnetic resonance imaging; MRI, por sus siglas en inglés) y tomografía



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

por emisión de positrones (positron emission tomography; PET, por sus siglas en inglés), se cubren si son médicamente necesarios.

Servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas

La cobertura de la Alianza incluye, entre otras cosas:

- las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee for Immunization Practices; ACIP, por sus siglas en inglés)
- servicios de planificación familiar
- recomendaciones de Bright Futures, de la American Academy of Pediatrics (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- pruebas de Experiencias Adversas en la Infancia (Adverse Childhood Experience; ACE, por sus siglas en inglés)
- servicios preventivos del asma
- servicios preventivos para la mujer recomendados por el American College of Obstetricians and Gynecologists
- ayuda para dejar de fumar, también conocida como servicios para dejar de fumar
- servicios preventivos recomendados por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de Estados Unidos de grados A y B

Servicios de planificación familiar

Los servicios de planificación familiar se proporcionan a los miembros en edad fértil para permitirles elegir el número de hijos y el tiempo de separación entre ellos. Estos servicios incluyen todos los métodos de control de natalidad aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration; FDA, por sus siglas en inglés). Los PCP y los especialistas en obstetricia y ginecología (Obstetrics and Gynecology; OB/GYN; por sus siglas en inglés) de la Alianza están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, puede elegir cualquier doctor o clínica de Medi-Cal que no pertenezca a la red de la Alianza, sin la necesidad de obtener una aprobación previa (autorización previa) de la Alianza. Si recibe servicios no relacionados con la planificación familiar de un proveedor fuera de la red, es posible que dichos servicios no estén cubiertos. Para obtener más información, llame 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Manejo de enfermedades crónicas

La Alianza también cubre los programas de manejo de enfermedades crónicas que se centran en las siguientes condiciones:

- diabetes
- enfermedad cardiovascular
- asma

Si desea información sobre cuidado preventivo para miembros menores de 21 años, lea el capítulo 5, "Cuidado preventivo de niños y jóvenes" de este manual.

Diabetes Prevention Program

El Diabetes Prevention Program (DPP) (Programa de Prevención de la Diabetes) es un programa de cambio en el estilo de vida con base en la evidencia. Este programa de 12 meses se enfoca en los cambios en el estilo de vida. Está diseñado para evitar o retrasar el inicio de la diabetes tipo 2 en personas a quienes se les ha diagnosticado prediabetes. Los miembros que cumplen los criterios pueden ser elegibles para un segundo año. El programa proporciona educación y apoyo de grupo. Las técnicas incluyen, entre otras:

- proporcionar un instructor compañero
- enseñar el monitoreo propio y la solución de problemas
- proporcionar aliento y retroalimentación
- proporcionar materiales informativos para dar apoyo a las metas
- monitorear las mediciones de peso de rutina para ayudar al cumplimiento de las metas

Los miembros deben cumplir ciertas reglas para entrar al DPP. Llame a la Alianza para saber si reúne los requisitos para el programa.

Servicios reconstructivos

La Alianza 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 las causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o tratamiento de enfermedades que tuvieron como resultado la pérdida de una estructura corporal, como una mastectomía. Pueden aplicarse algunos límites y excepciones.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios de detección de trastornos por abuso de sustancias (SUD)

La Alianza cubre:

- Pruebas, evaluación, intervenciones breves y referencia a tratamiento (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment; SABIRT, por sus siglas en inglés) para el consumo de alcohol y el abuso de drogas

Lea “Servicios de tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias” más adelante en este capítulo para conocer la cobertura del tratamiento por medio del condado.

Beneficios para el cuidado de la vista

La Alianza cubre:

- Un examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses; se cubren exámenes de la vista más frecuentes si son médicamente necesarios para los miembros, como es el caso de quienes padecen diabetes.
- Anteojos (armazones y lentes) una vez cada 24 meses con una receta médica válida.
- Anteojos de repuesto en un plazo de 24 meses si su receta cambia o si sus anteojos se pierden, se los roban o se rompen y no se pueden arreglar, y no fue culpa suya. Debe entregarnos una nota en la que nos indique cómo se perdieron, le robaron o se rompieron sus anteojos.
- Dispositivos para visión disminuida si tiene una deficiencia visual que afecta su capacidad para realizar actividades cotidianas (como la degeneración macular relacionada con la edad) y los anteojos estándar, los lentes de contacto, las medicinas o la cirugía no pueden corregir su deficiencia visual.
- Lentes de contacto médicamente necesarios. Las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto pueden estar cubiertos si no es posible el uso de anteojos debido a una enfermedad o condición (como que le falte una oreja). Las condiciones médicas que califican para el derecho a lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, la aniridia, la afaquia y el queratocono.
- Servicios y materiales para ojos artificiales para miembros que han perdido uno o ambos ojos debido a una enfermedad o lesión.

Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia

Puede obtener transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús, tren, taxi u otra forma de transporte público o privado para acudir a sus citas para recibir cuidado médico. Puede obtener transporte médico para



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

servicios cubiertos y citas en la farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico solicitándolo a su proveedor. Esto incluye a su doctor, dentista, podólogo, fisioterapeuta, terapeuta del habla, terapeuta ocupacional, proveedor de salud mental o de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias (SUD), asistente médico, enfermera partera certificada Su proveedor decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades.

Si determina que necesita transporte médico, se lo recetará llenando un formulario y enviándolo a la Alianza. Una vez aprobado, la autorización es válida hasta por 12 meses, dependiendo de la necesidad médica. Una vez aprobada su solicitud, podrá obtener tantos viajes como necesite para sus citas médicas y farmacéuticas cubiertas. Su proveedor tendrá que volver a evaluar su necesidad médica de transporte y, si procede, volver a aprobar su receta de transporte médico cuando expire, si sigue reuniendo los requisitos. Su doctor puede volver a aprobar el transporte médico hasta por 12 meses o menos.

El transporte médico es una ambulancia, una camioneta para camilla, una camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. La Alianza permite el transporte médico de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite que lo lleven a su cita. Eso significa, por ejemplo, que, si usted puede transportarse, física o médicamente, en una camioneta para silla de ruedas, la Alianza no pagará una ambulancia. Solamente tiene derecho a transporte aéreo si su condición médica le impide utilizar algún medio de transporte terrestre.

Obtendrá transporte médico si:

- Es necesario por razones físicas o médicas, y cuenta con una autorización escrita de su proveedor, debido a que usted no puede, por razones físicas o médicas, utilizar un automóvil, autobús, tren u otra forma de transporte público o privado para acudir a su cita.
- Necesita la ayuda del conductor para ir y regresar de su hogar, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar el transporte médico que su doctor recetó para sus citas no urgentes (de rutina), llame a la Alianza al 1-800-700-3874 extensión 5640, por lo menos cinco (5) días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a la mano su tarjeta de identificación de miembro de la Alianza cuando llame.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Límites del transporte médico

La Alianza proporciona el transporte médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas al proveedor más cercano a su hogar donde haya una cita disponible. No puede obtener transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que usted recibe o si no es una cita a la farmacia cubierta por Medi-Cal. La lista de servicios cubiertos se encuentra en la sección “Beneficios y servicios” en el Capítulo 4 de este manual.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita, pero no por medio del seguro de salud, la Alianza no cubrirá el transporte médico, pero puede ayudarle a programar su transporte con Medi-Cal. El transporte no está cubierto fuera de la red o del área de servicio de la Alianza, a menos que la Alianza lo apruebe previamente (autorice previamente). Para obtener más información o solicitar transporte médico, llame a la Alianza al 1-800-700-3874.

Costo para el miembro

No hay ningún costo cuando la Alianza gestiona el transporte.

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen obtener transporte para sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y usted no tiene acceso a ningún transporte. Puede obtener transporte gratuito si ya intentó todas las demás formas de obtener transporte y:

- vaya y venga de una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor,
o
- recoja medicinas recetadas y suministros médicos.

La Alianza le permite utilizar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado para llegar a su cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. La Alianza cubrirá el tipo de transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades.

En ocasiones, la Alianza puede reembolsarle (devolverle el dinero) los viajes en un vehículo privado que usted gestione. La Alianza debe aprobarlo antes de que utilice el transporte. Debe informarnos por qué no puede obtener transporte de otra manera, como un autobús. Puede llamar por teléfono, por correo postal o informarnos en persona. Si tiene acceso a transporte o puede conducir usted mismo a la cita, la



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Alianza no le reembolsará. Este beneficio es solo para miembros no tienen acceso a transporte.

Para el reembolso de kilometraje por un viaje aprobado en vehículo privado, debe presentar copias de:

- licencia de conducir válida
- registro vehicular válido, y
- seguro de vehículo válido.

Para solicitar un viaje para recibir servicios, llame a la Alianza al 1-800-700-3874 al menos 5 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita, o tan pronto como pueda si se trata de una cita urgente. Tenga a la mano su tarjeta de identificación de miembro de la Alianza cuando llame.

Nota: Los indígenas estadounidenses también pueden comunicarse con su proveedor de cuidado de salud para indígenas para solicitar transporte no médico.

Límites del transporte no médico

La Alianza proporciona el transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades al proveedor más cercano a su hogar donde haya una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por sí mismos ni recibir un reembolso directamente por un transporte no médico. Para obtener más información, llame a la Alianza al 1-800-700-3874.

El transporte no médico no se aplica si:

- Una ambulancia, una camioneta para camilla, una camioneta para silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesaria para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Necesita la ayuda del conductor para ir y regresar de su hogar, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.
- Usted está en una silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio.

Costo para el miembro

No hay ningún costo cuando la Alianza gestiona el transporte no médico.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Gastos de viaje

En algunos casos, si usted tiene que viajar a sus citas con un doctor que no está disponible cerca de su hogar, la Alianza puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, estancias en hoteles y otros gastos relacionados, como estacionamiento, peaje, etc. Estos gastos de viaje también se pueden cubrir para una persona que viaje con usted para ayudarle con su cita o alguien que done un órgano para un trasplante de órgano para usted. Necesita solicitar una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios comunicándose con la Alianza al 1-800-700-3874.

Otros beneficios y programas cubiertos por la Alianza

Portal para miembros.

Los miembros de la Alianza tienen acceso a un portal seguro en línea para ayudarles a manejar su cuidado médico; visite el portal en www.alliance-member-portal para crear una cuenta. Cosas que puede hacer en el portal de miembros:

- actualizar su información
- ordenar tarjetas de identificación
- solicitar un nuevo doctor (cambiar de PCP)

Servicios de cuidado a largo plazo

Para miembros que califican, la Alianza cubre servicios de cuidado a largo plazo en los siguientes tipos de centros o residencias de cuidado a largo plazo:

- servicios en centros de enfermería especializada aprobados por la Alianza
- servicios en centros de cuidado subagudo (incluidos para adultos y pediátricos) aprobados por la Alianza
- servicios en centros de cuidado intermedio aprobados por la Alianza, incluidos:
 - centros de cuidado intermedio para discapacitados del desarrollo ([Intermediate Care Facility; ICF, por sus siglas en inglés]/[Developmentally Disabled; DD, por sus siglas en inglés])
 - centros de cuidado intermedio para la habilitación de discapacitados del desarrollo (ICF/DD-H)



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- servicios en centros de cuidado intermedio o de enfermería para discapacitados del desarrollo (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Nursing; ICF/DD-N, por sus siglas en inglés)

Si usted califica para los servicios de cuidado a largo plazo, la Alianza se asegurará de que lo ubiquen en un centro o residencia de cuidado de salud que proporcione el nivel de cuidado más apropiado a sus necesidades médicas. La Alianza trabajará con su Centro Regional local para determinar si usted califica para los servicios de ICF/DD, ICF/DD-H, o ICF/DD-N

Si tiene preguntas sobre los servicios de cuidado a largo plazo, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Manejo de cuidado básico

Es difícil obtener cuidado de varios proveedores distintos o en diferentes sistemas de salud. La Alianza desea asegurarse de que sus miembros obtengan todos los servicios, medicinas recetadas y servicios de salud de la conducta médicamente necesarios. (servicios de salud mental y/o trastornos por abuso de sustancias). La Alianza puede ayudarle a coordinar el cuidado y manejar de forma gratuita sus necesidades de salud. Esta ayuda está disponible incluso cuando otro programa cubre los servicios.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Manejo de Casos Complejos (Complex Care Management; CCM, por sus siglas en inglés)

Los miembros con necesidades de salud más complejas pueden ser elegibles para servicios adicionales enfocados en la coordinación de cuidado. La Alianza ofrece CCM a los miembros en las siguientes situaciones:

- Elegibilidad para CCS (el miembro es elegible para CCS o está siendo evaluado para una condición elegible para CCS).
- Presenta una necesidad de salud compleja, como, por ejemplo:
 - Enfermedades crónicas.
 - Enfermedad crónica mal controlada o complicaciones nuevas o que han empeorado (por ejemplo, asma y diabetes).
 - Pacientes con obesidad o bariátricos.
 - Conciliación de medicinas.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Admisiones múltiples de pacientes internos.
- Diagnóstico catastrófico.
 - Lesiones complejas.
 - VIH/SIDA (nuevos diagnósticos y no relacionados).
 - Final de la vida.
- Problemas médicos.
 - Lesiones complicadas.
 - Apoplejía con complicaciones.
 - Enfermedad debilitante nueva o que empeoró (por ejemplo, esclerosis múltiple, enfermedad de Parkinson).
 - Trastorno convulsivo con complicaciones.

Si está inscrito en CCM o en Manejo Mejorado del Cuidado (ECM, por sus siglas en inglés) (lea a continuación), la Alianza se asegurará de que tenga un manejador del cuidado asignado que pueda ayudarle con el manejo de cuidado básico descrito anteriormente y con otros apoyos para el cuidado de transición que están disponibles si lo dan de alta de un hospital, centro de enfermería especializada, hospital psiquiátrico o tratamiento residencial.

Manejo Mejorado del Cuidado (ECM)

La Alianza cubre los servicios de Manejo Mejorado del Cuidado (Enhanced Care Management; ECM, por sus siglas en inglés) para los miembros con necesidades muy complejas. El ECM cuenta con servicios adicionales para ayudarle a obtener el cuidado que necesita para mantenerse sano. Coordina su cuidado con doctores y otros proveedores. ECM ayuda a coordinar cuidado primario y preventivo, el cuidado agudo, la salud de la conducta (servicios de salud mental y/o trastornos por abuso de sustancias), el desarrollo, la salud bucal, los servicios y apoyos comunitarios a largo plazo (LTSS) y las referencias a recursos comunitarios.

Si usted califica, es posible que se comuniquen con usted para informarle sobre los servicios de ECM. También puede llamar a la Alianza para saber si puede recibir ECM y cuándo puede recibirlo, o hablar con su proveedor de cuidado de salud. El proveedor puede averiguar si usted califica para ECM o referirlo a servicios de manejo de cuidado.

Servicios que cubre el ECM

Si reúne los requisitos para recibir los servicios de ECM, tendrá su propio equipo de cuidado con un manejador líder del cuidado. El manejador hablará con usted y con sus



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

doctores, especialistas, farmacéuticos, manejadores de casos, proveedores de servicios sociales y otros. Se asegurará de que todos trabajen juntos para brindarle el cuidado que necesita. Su manejador líder del cuidado también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en la comunidad. El ECM incluye:

- divulgación y captación
- evaluación y administración integral del cuidado
- coordinación mejorada del cuidado
- promoción de la salud
- cuidado integral de transición
- servicios de apoyo para miembros y familiares
- coordinación y referencia a apoyos comunitarios y sociales

Para saber si el ECM puede ser adecuado para usted, hable con su representante de la Alianza o con su proveedor de cuidado de salud.

Costo para el miembro

Los servicios de ECM no tienen ningún costo para los miembros.

Servicios de cuidado de transición (según sean necesarios)

La Alianza puede ayudarle a manejar sus necesidades de cuidado de salud durante las transiciones (cambios). Por ejemplo, regresar a casa después de una estancia en el hospital es una transición en la que un miembro puede tener nuevas necesidades de salud en cuanto a medicamentos y citas médicas. Los miembros pueden obtener apoyo para tener una transición segura. La Alianza puede ayudarle con estos servicios de atención transitoria:

- Programar una cita de seguimiento
- Obtener medicamentos
- Obtener transporte gratuito a una cita en persona.

La Alianza dispone de un número de teléfono exclusivo para ayudar a sus miembros durante las transiciones de cuidado. La Alianza también cuenta con un manejador del cuidado que solo atiende a los miembros de mayor riesgo, incluidas las mujeres embarazadas o en el período posparto, o aquellas que han ingresado o han sido dadas de alta de una residencia de ancianos. Este manejador de cuidado es con quien los miembros se comunican para obtener ayuda en la coordinación de servicios que puedan afectar a su salud, incluidos los servicios de vivienda y alimentación.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Para solicitar servicios de cuidado de transición, comuníquese con su representante de la Alianza. Le ayudarán con programas, proveedores u otro tipo de apoyo en su idioma.

Apoyos Comunitarios

Es posible que reúna los requisitos para recibir determinados servicios de Apoyos Comunitarios, si corresponde. Los Apoyos Comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente adecuados y económicos para las personas que tienen cobertura del Plan Estatal Medi-Cal. Estos servicios son optativos para los miembros. Si califica y acepta recibir estos servicios, podrían ayudarle a vivir de forma más independiente. No sustituyen los beneficios que ya recibe de Medi-Cal.

Algunos ejemplos de Apoyos Comunitarios que ofrece la Alianza son:

- comidas médicamente personalizadas
- servicios de orientación de cambio de vivienda
- depósitos para vivienda
- servicios de obtención y mantenimiento de vivienda
- cuidado de recuperación
- vivienda a corto plazo después de la hospitalización
- centros de desintoxicación
- servicios de vivienda en entornos accesibles
- servicios de cuidado personal y asistencia doméstica
- servicios de relevo para cuidadores
- renta de transición

El programa de comidas médicamente personalizadas proporciona comidas a los miembros después de que salen del hospital o de un centro de enfermería especializada, y a los miembros con condiciones crónicas (como, entre otros, diabetes, trastornos cardiovasculares, insuficiencia cardíaca congestiva, trastornos pulmonares crónicos, cáncer, diabetes gestacional u otras condiciones perinatales de alto riesgo, y trastornos de la salud mental o de la conducta crónicos o deshabilitantes, etc.). Es



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

posible que también reciba asistencia con el manejo de casos y apoyo de nutrición para ayudarlo a mantenerse saludable. Los miembros que reciben comidas médicamente personalizadas deben tener los medios para refrigerar y calentar las comidas en el entorno en donde viven.

Los servicios de orientación de cambio de vivienda pueden ayudarlo a encontrar y solicitar vivienda. También puede obtener ayuda para el proceso de alquiler. El programa está dirigido a miembros que no tienen hogar o que están en riesgo inminente de quedarse sin hogar.

Los depósitos para vivienda pueden ayudarlo a obtener un financiamiento único para la vivienda y establecer un hogar básico. Los servicios de depósito para vivienda no son lo mismo que una habitación y alimentación. El programa está dirigido a miembros que no tienen hogar o que están en riesgo inminente de quedarse sin hogar.

Los Servicios de Obtención y Mantenimiento de Vivienda pueden ayudarlo a mantener una vivienda segura y estable una vez que obtenga un lugar donde vivir a través de los Servicios de Transición y Orientación en materia de Vivienda, o para miembros que no tengan hogar o estén en riesgo inminente de quedarse sin hogar. También puede obtener capacitación en lo siguiente:

- vida independiente
- habilidades para la vida, como elaboración de presupuestos y educación financiera
- contacto con recursos comunitarios

Los cuidados de recuperación proporcionan vivienda temporal, cuidados médicos y otros servicios. El programa es para los miembros sin hogar que se están recuperando de una enfermedad o lesión aguda. Estos servicios incluyen el manejo de casos, el apoyo a la autogestión y la ayuda con la vivienda.

La vivienda a corto plazo después de la hospitalización proporciona servicios residenciales y de apoyo. Esto es para los miembros que tienen altas necesidades médicas o de salud de la conducta. Por medio de este servicio de vivienda, los miembros pueden continuar su recuperación justo después de dejar un entorno de cuidado de recuperación. Se trata de un servicio que se proporciona una vez en la vida. Los miembros también necesitan recibir servicios de orientación de cambio de vivienda mientras reciben vivienda a corto plazo posterior a la hospitalización.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Los centros de desintoxicación son lugares para las personas encontradas en estado de intoxicación pública (debido al alcohol u otras drogas). Proporcionan un espacio para personas que, de otro modo, tendrían que ir al Departamento de Emergencias o a la cárcel. Los centros de desintoxicación ofrecen un entorno seguro y de apoyo para lograr la sobriedad y recibir referencias para servicios. Los condados de Santa Cruz y Monterey cuentan con centros de desintoxicación activos. Mariposa, Merced y San Benito no cuentan actualmente con centros de desintoxicación.

La vivienda en entornos accesibles o modificaciones en el hogar son adaptaciones en el hogar que son necesarias para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad del miembro, o para habilitar a la persona a que realice sus actividades con mayor independencia en el hogar, sin las que el miembro requeriría ingresar a un centro. Los servicios incluyen:

- Rampas y barras de seguridad para ayudar a los miembros a acceder a su hogar.
- Ampliación de puertas para miembros que requieren una silla de ruedas.
- Silla salvaescaleras.
- Hacer que el baño o ducha sean accesibles para sillas de ruedas (por ejemplo, construir una ducha a ras del suelo).

Los servicios de cuidado personal y asistencia doméstica proporcionan asistencia en las actividades de la vida diaria o las actividades instrumentales de la vida diaria. Los miembros pueden recibir apoyo en el hogar, como para bañarse o alimentarse, preparar comidas, hacer compras de alimentos y acompañamiento a citas médicas.

Los servicios de relevo para cuidadores proporcionan un alivio a corto plazo para los cuidadores de los miembros.

El alquiler transitorio le ayuda a pagar un lugar seguro donde vivir durante un corto tiempo mientras se integra a la comunidad después de salir de un lugar como un centro de atención, un centro de tratamiento o un centro penitenciario. El programa está dirigido a miembros que no tienen hogar o que están en riesgo inminente de quedarse sin hogar.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Su proveedor de ECM, su doctor general, los proveedores de servicios sociales y otras personas pueden referirlo a Apoyos Comunitarios. Usted o su familia también pueden solicitar Apoyos Comunitarios.

La Alianza ofrece alquiler transitorio en circunstancias limitadas y está diseñado para apoyar la estabilidad de la vivienda para los miembros elegibles. Si necesita ayuda o desea saber qué Apoyos Comunitarios podrían estar disponibles para usted, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). O llame a su proveedor de cuidado de salud.

Trasplante de órganos y médula ósea

Trasplantes para niños menores de 21 años

La ley estatal exige que se remita a los niños que necesiten un trasplante al programa de Servicios para Niños de California (CCS) para determinar si el niño es elegible para CCS. Si el niño reúne los requisitos para CCS, el programa Modelo del Niño en su Totalidad (Whole Child Model; WCM, por sus siglas en inglés) cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados.

Si el niño no cumple los requisitos para CCS, la Alianza referirá al niño a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante es seguro y necesario para la condición médica del niño, la Alianza cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

En los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito y Santa Cruz, la Alianza debe referir a los niños que potencialmente reúnen los requisitos para el CCS a un centro aprobado por el CCS para que se les realice una evaluación en un plazo de 72 horas a partir de que el doctor o especialista del niño identifique que el niño es un posible candidato para trasplante. Si el centro aprobado por el CCS confirma que el trasplante sería necesario y seguro, la Alianza cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos de 21 años y más

Si su doctor decide que podría necesitar un trasplante de un órgano importante, la Alianza lo referirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que es necesario y seguro un trasplante para su condición médica, la Alianza cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Los trasplantes de órganos y médula ósea que cubre la Alianza incluyen, entre otros:

- médula ósea
- corazón
- corazón/pulmón
- riñón
- riñón/páncreas
- hígado
- hígado/intestino delgado
- pulmón
- intestino delgado

servicios de medicina en las calles

Los miembros sin hogar pueden recibir servicios cubiertos de proveedores de Street Medicine (Medicina en las calles) que estén dentro de la red de proveedores de la Alianza. Es posible que los miembros sin hogar puedan seleccionar un proveedor de medicina en las calles de la Alianza para que sea su proveedor de cuidado primario (PCP), si el proveedor de medicina en las calles cumple las normas de elegibilidad de PCP y acepta ser el PCP del miembro. Para obtener más información sobre los servicios de medicina en las calles de la Alianza, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Otros programas y servicios de Medi-Cal

Otros servicios que puede obtener por medio de Medi-Cal de tarifa por servicio (FFS) u otros programas de Medi-Cal

La Alianza no cubre algunos servicios, pero aún puede obtenerlos mediante FFS Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. La Alianza se coordinará con otros programas para asegurarse de que usted obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluidos aquellos cubiertos por otro programa y no la Alianza. En esta sección se mencionan algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Medicinas recetadas para pacientes externos

Medicinas recetadas cubiertas por Medi-Cal Rx

Las medicinas recetadas proporcionadas por una farmacia están cubiertas por Medi-Cal Rx, que es parte de Medi-Cal de FFS. La Alianza podría cubrir algunas medicinas que proporciona un proveedor en una oficina o clínica. Si su proveedor le



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

receta de medicamentos que se proporcionan en el consultorio del doctor o en un centro de infusión, estas pueden considerarse medicamentos administrados por un médico.

Si un profesional médico del cuidado de salud de un centro que no es una farmacia le administra un medicamento, está cubierto según el beneficio médico. Su proveedor puede recetarle medicamentos que estén en la Lista de Medicamentos con Contrato de Medi-Cal Rx.

En ocasiones, usted puede necesitar un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos con Contrato. Estos medicamentos necesitan aprobación antes de que pueda surtir la receta en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y decidirá con respecto a estas solicitudes en un plazo de 24 horas.

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes externos puede darle un suministro de emergencia por 14 días si lo considera necesario. Medi-Cal Rx pagará el medicamento de emergencia que proporcione una farmacia a pacientes externos.
- Medi-Cal puede rechazar una solicitud que no sea de emergencia. Si lo hace, le enviará una carta para explicarle el motivo. Ellos le dirán cuáles son sus opciones. Para obtener más información, lea “Quejas” en el Capítulo 6 de este manual.

Para saber si un medicamento está en la Lista de Medicamentos con Contrato o para obtener una copia de la Lista de Medicamentos con Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marque 7 o 711. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si va a surtir o tener un surtido adicional de una receta, deberá obtener sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

También puede encontrar una farmacia cercana o una farmacia que pueda enviarle sus medicamentos recetados por correo llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marcando 7 o 711.

Una vez que haya elegido una farmacia, su proveedor puede enviar la receta a la farmacia de forma electrónica. Su proveedor también puede darle una receta médica por escrito para que la lleve a la farmacia. Entregue su receta a la farmacia junto con su Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal. Asegúrese de que la



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

farmacia está al tanto de todas las medicinas que toma y de cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna duda sobre su receta, pregunte al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de la Alianza para ir a las farmacias. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” en el Capítulo 4 de este manual.

Servicios especializados de salud mental (SMHS)

Algunos servicios de salud mental son proporcionados por los seguros de salud mental del condado en lugar de la Alianza. Estos incluyen SMHS para los miembros de Medi-Cal que cumplen las reglas de servicios de los SMHS. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes externos, internos y residenciales:

Servicios para pacientes externos:

- servicios de salud mental
- servicios de apoyo con medicinas
- servicios diurnos de tratamiento intensivo
- servicios diurnos de rehabilitación
- servicios de intervención ante crisis
- servicios de estabilización después de una crisis
- manejo de casos específicos
- servicios terapéuticos de la conducta cubiertos para miembros menores de 21 años
- coordinación de cuidado intensivo (Intensive Care Coordination; ICC, por sus siglas en inglés) cubierta para miembros menores de 21 años
- servicios intensivos en el hogar (Intensive Home-Based Services; IHBS, por sus siglas en inglés) cubiertos para miembros menores de 21 años
- cuidado de crianza terapéutico (Therapeutic Foster Care; TFC, por sus siglas en inglés) cubierto para miembros menores de 21 años
- servicios móviles de crisis
- servicios de apoyo entre compañeros (Peer Support Services; PSS, por sus siglas en inglés) (optativo)

Servicios residenciales:

- servicios de tratamiento residencial para adultos
- servicios de tratamiento residencial ante crisis

Servicios para pacientes internos:

- servicios de hospital para pacientes psiquiátricos internos
- servicios en centros de salud psiquiátrica



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Para obtener más información sobre los SMHS que proporciona el seguro de salud mental del condado, puede llamar al seguro de salud mental de su condado.

Encontrará los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea en dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx. Si la Alianza determina que usted necesita servicios del seguro de salud mental del condado, la Alianza le ayudará a comunicarse con los servicios del seguro de salud mental del condado.

Servicios de tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias

La Alianza anima a sus miembros que desean obtener ayuda con el consumo de alcohol o el abuso de sustancias a que busquen cuidado. Los servicios para el tratamiento de abuso de sustancias están disponibles a través de proveedores como cuidado primario, hospitales para pacientes internos, sala de emergencia y proveedores de servicios para el tratamiento de abuso de sustancias. Los servicios para el SUD se prestan a través de los condados. Dependiendo del lugar donde viva, algunos condados ofrecen más opciones de tratamiento y servicios de recuperación.

Para obtener más información sobre las opciones de tratamiento para el SUD, llame a la Alianza.

Los miembros de la Alianza pueden realizarse una evaluación para saber qué servicios se adaptan mejor a sus necesidades de salud y preferencias. Un miembro puede solicitar servicios de salud de la conducta, incluidas evaluaciones de SUD, comunicándose con la Alianza. Los miembros también pueden visitar a su PCP, quien puede referirlos a un proveedor de servicios para el SUD para su evaluación. Cuando sea médicamente necesario, los servicios disponibles incluyen tratamiento para paciente externo y medicamentos para el SUD (también llamados medicamentos para el tratamiento de la adicción o [Medications for Addiction Treatment; MAT, por sus siglas en inglés]), como buprenorfina, metadona y naltrexona.

Los miembros que son identificados para recibir servicios de tratamiento por SUD son referidos al programa de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias de su condado. Los miembros pueden ser referidos por su médico de cabecera o autoreferirse comunicándose directamente con un proveedor de SUD. Si un miembro se autorefiere, el proveedor realizará una evaluación inicial para determinar si reúne los requisitos y el nivel de atención que necesita. Para obtener una lista de los números de teléfono de todos los condados, vaya a



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

La Alianza proporcionará u organizará que el MAT se brinde en cuidado primario, un hospital para pacientes internos, la sala de emergencias y otros entornos médicos.

Servicios dentales

FFS Medi-Cal Dental es el mismo que Medi-Cal de FFS para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta BIC de Medi-Cal a su proveedor dental. Asegúrese de que su proveedor acepte FFS Dental y de que usted no forme parte de un plan de cuidado administrado que cubra servicios dentales.

Medi-Cal cubre una amplia gama de servicios dentales por medio de Medi-Cal Dental, incluidos:

- servicios dentales preventivos y de diagnóstico, como revisiones, rayos X y limpiezas dentales
- Cuidado de emergencia para el control del dolor
- extracciones dentales
- empastes
- tratamientos de canal radicular (anterior/posterior)
- coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- raspado y alisado radicular
- dentaduras completas y parciales
- ortodoncia para los niños que reúnan los requisitos
- fluoruro tópico

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Dental en <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

Gastos de transporte y viaje para el CCS

Puede recibir transporte, comidas, alojamiento y otros gastos como estacionamiento, peajes, etc., si usted o su familia necesitan ayuda para acudir a una cita médica relacionada con una condición elegible para el CCS, y no hay ningún otro recurso disponible. Llame a la Alianza y solicite una aprobación previa (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo el transporte, las comidas y el alojamiento. La Alianza proporciona transporte no médico y transporte médico que no es de emergencia, como se describe en el capítulo 4, "Beneficios y servicios" de este manual.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si se determina que los gastos de transporte o de viaje que usted mismo pagó fueron necesarios y la Alianza verifica que usted trató de obtener transporte por medio de la Alianza, obtendrá un reembolso de la Alianza.

Servicios en el hogar y comunitarios (HCBS) fuera de los servicios del CCS.

Si usted cumple los requisitos para inscribirse en una exención 1915(c) (programa especial del gobierno), es posible que obtenga servicios en el hogar y comunitarios que no estén relacionados con una condición elegible para CCS, pero que son necesarios para que usted permanezca en un entorno comunitario en lugar de un centro. Por ejemplo, si necesita hacer modificaciones en su casa para satisfacer sus necesidades en un entorno comunitario, la Alianza no puede pagar esos costos como una condición relacionada con CCS. Pero si usted está inscrito en una exención 1915(c), se pueden cubrir las modificaciones en su casa si son médicamente necesarias para evitar el ingreso en una institución.

Cuando cumple 21 años, hace la transición (cambia) del programa CCS al programa de cuidado de salud para adultos. En ese momento, es posible que deba inscribirse en una exención 1915(c) para seguir recibiendo los servicios que recibe a través de CCS, como enfermería privada.

Programa Modelo del Niño en su Totalidad (WCM)

El programa WCM brinda servicios médicamente necesarios y equipo médico duradero para condiciones médicas elegibles para el programa de Servicios para Niños de California (CCS) y no elegibles para el CCS. El programa WCM ofrece manejo de casos y coordinación de cuidado para servicios de especialidad primaria y de salud de la conducta para condiciones elegibles para el CCS y no elegibles para el CCS. El programa WCM se aplica en determinados condados. El CCS es un programa estatal que trata a niños menores de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos, y que cumplen las reglas del programa CCS.

Si la Alianza o su PCP considera que su hijo tiene una condición elegible para el CCS, lo referirá al programa de CCS del condado para que se evalúe si reúne los requisitos. El personal del programa de CCS del condado decidirá si su hijo reúne los requisitos para recibir los servicios de CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de cuidado, la Alianza le asignará un manejador de casos de CCS para ayudar a coordinar el tratamiento para la condición elegible de CCS utilizando un equipo de cuidado y un plan de cuidado.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

El CCS no cubre todas las condiciones de salud. No obstante, el programa WCM cubrirá los servicios médicamente necesarios.

Los ejemplos de las condiciones elegibles para el CCS incluyen, entre otros:

- enfermedad cardíaca congénita
- cáncer
- tumores
- hemofilia
- anemia de células falciformes
- problemas de tiroides
- diabetes
- problemas renales crónicos graves
- enfermedades del hígado
- enfermedades intestinales
- labio leporino o paladar hendido
- espina bífida
- pérdida auditiva
- cataratas
- parálisis cerebral
- trasplantes, incluidas córneas
- convulsiones bajo ciertas circunstancias
- artritis reumatoide
- distrofia muscular
- VIH/SIDA
- lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- quemaduras graves
- dientes muy torcidos

Para obtener más información sobre el programa WCM, visite

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx> o llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Gastos de transporte y viaje para el Modelo del Niño en su Totalidad (WCM)

Puede recibir transporte, comidas, alojamiento y otros gastos como estacionamiento, peajes, etc., si usted o su familia necesitan ayuda para acudir a una cita médica relacionada con una condición elegible para el CCS, y no hay ningún otro recurso disponible. Debe llamar a la Alianza y solicitar una aprobación previa (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo el transporte, las comidas y el alojamiento. La Alianza proporciona transporte no médico y transporte médico que no es de emergencia, como se describe en el capítulo 4, "Beneficios y servicios" de este manual.

Si se determina que los gastos de transporte o de viaje que usted mismo pagó fueron necesarios y la Alianza verifica que usted trató de obtener transporte por medio de la Alianza, puede obtener un reembolso de la Alianza.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios en el hogar y comunitarios (HCBS) fuera de los servicios del Modelo del Niño en su Totalidad (WCM)

Si usted cumple los requisitos para inscribirse en una exención 1915(c) (programa especial del gobierno), es posible que obtenga servicios en el hogar y comunitarios que no estén relacionados con una condición elegible para CCS, pero que son necesarios para que usted permanezca en un entorno comunitario en lugar de un centro. Por ejemplo, si necesita hacer modificaciones en su casa para satisfacer sus necesidades en un entorno comunitario, la Alianza no puede pagar esos costos como una condición relacionada con CCS. Pero si usted está inscrito en una exención 1915(c), se pueden cubrir las modificaciones en su casa si son médicamente necesarias para evitar el ingreso en una institución.

Cuando cumple 21 años, hace la transición (cambia) del programa CCS al programa de cuidado de salud para adultos. En ese momento, es posible que deba inscribirse en una exención 1915(c) para seguir recibiendo los servicios que recibe a través de CCS, como enfermería privada.

Exenciones de Servicios en el Hogar y Comunitarios (HCBS) 1915(c)

Las seis exenciones Medi-Cal 1915(c) de California (programas gubernamentales especiales) permiten al estado brindar servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) a personas en un entorno comunitario de su elección, en lugar de recibir atención en un centro de enfermería o un hospital. Medi-Cal tiene un acuerdo con el gobierno federal que le permite ofrecer servicios de exención en un hogar privado o un entorno comunitario similar a un hogar. Los servicios prestados bajo las exenciones no deben costar más que recibir la misma atención en un entorno institucional. Los beneficiarios de la exención para servicios en el hogar y comunitarios (Home and community-based services; HCBS, por sus siglas en inglés) deben reunir los requisitos para Medi-Cal de alcance completo. Algunas exenciones 1915(c) tienen disponibilidad limitada en todo el estado de California o pueden tener lista de espera. Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal son:

- Exención de Vida Asistida (Assisted Living Waiver; ALW, por sus siglas en inglés)
- Programa de Autodeterminación (Self-Determination Program; SDP, por sus siglas en inglés) – Exención para Personas con Discapacidades del Desarrollo
- Exención de Servicios en el Hogar y Comunitarios (Home and Community Based Services; HCBS, por sus siglas en inglés) para Californianos con Discapacidades del Desarrollo (HCBS-DD)



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Exención para Alternativas en el Hogar y Comunitarias (Home and Community-Based Alternatives; HCBA, por sus siglas en inglés)
- Medi-Cal Waiver Program (MCWP) (programa de Exención de Medi-Cal), antes llamada Exención del Virus de Inmunodeficiencia Humana/Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH/SIDA)
- Programa de Servicios para Diversos Fines para las Personas de la Tercera Edad (Multipurpose Senior Services Program; MSSP, por sus siglas en inglés)

Para obtener más información sobre las exenciones de Medi-Cal, visite:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. O llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Servicios de Ayuda a Domicilio (IHSS)

El programa de Servicios de Ayuda a Domicilio (In-Home Supportive Services; IHSS, por sus siglas en inglés) proporciona asistencia de cuidado personal a domicilio como una alternativa al cuidado fuera del hogar a las personas que reúnen los requisitos de Medi-Cal, incluidos adultos mayores, personas ciegas o discapacitadas. El IHSS permite que los beneficiarios permanezcan seguros en su propio hogar. Su proveedor de cuidado de salud debe estar de acuerdo en que usted necesita asistencia de cuidado personal a domicilio y que correría riesgo si lo ingresan en un centro de cuidado fuera del hogar, si no recibe los servicios de IHSS. El programa de IHSS también realizará una evaluación de las necesidades.

Para obtener más información sobre los IHSS disponibles en su condado, visite <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. O llame a la agencia de servicios sociales de su condado.

Servicios que no puede obtener por medio de la Alianza o de Medi-Cal

Ni la Alianza ni Medi-Cal cubrirán ciertos servicios. Los servicios que la Alianza o Medi-Cal no cubren son, entre otros:

- fertilización in vitro (in vitro fertilization; IVF, por sus siglas en inglés), incluidos, entre otros, estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad
- preservación de la fertilidad
- modificaciones de vehículos



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000).

Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- servicios experimentales
- cirugía estética

Para obtener más información, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

La Alianza evalúa la inclusión de nuevas tecnologías y nuevos usos de las tecnologías existentes, como los procedimientos médicos y de salud mental, farmacéuticos y dispositivos para determinar si se debe agregar una nueva tecnología como beneficio.

Se debe presentar a la Alianza una petición de autorización en la que se describe la intervención y que contenga la justificación médica para su uso, junto con los archivos médicos del paciente en cuestión. La Alianza solicitará al proveedor documentos médicos que la respalden. Los documentos médicos de respaldo se enviarán al director médico. Si se aprueba, el director médico considerará si esta nueva tecnología se debe tomar en cuenta como un nuevo beneficio.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

5. Atención preventiva de niños y jóvenes

Los miembros que son niños y jóvenes menores de 21 años pueden obtener los servicios de cuidado de salud necesarios tan pronto como se inscriban. Esto garantiza que obtengan los servicios preventivos, dentales y de salud mental, incluidos servicios de desarrollo y de especialidad adecuados. En este capítulo, se explican estos servicios.

Medi-Cal para niños y adolescentes

Los servicios de cuidado de salud necesarios están cubiertos y son gratuitos para los miembros menores de 21 años. La lista a continuación incluye los servicios médicamente necesarios comunes para tratar o cuidar cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:

- Consultas de bienestar infantil y revisiones de adolescentes (consultas importantes que necesitan los niños).
- Inmunizaciones (vacunas).
- Evaluación y tratamiento de servicios de salud de la conducta (salud mental y trastorno por abuso de sustancias).
- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la psicoterapia individual, de grupo y familiar (los servicios especializados de salud mental [SMHS] están cubiertos por el condado).
- Pruebas de Experiencias Adversas en la Infancia (ACE).
- Manejo Mejorado del Cuidado (ECM) para poblaciones de interés (Populations of Focus; POF, por sus siglas en inglés) de niños y jóvenes (un beneficio del plan de cuidado administrado [Managed Care Plan; MCP, por sus siglas en inglés] de Medi-Cal).
- Pruebas de laboratorio, incluidas pruebas de intoxicación por plomo en la sangre.
- Educación para la salud y preventiva.
- Servicios de la vista.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental).
- Servicios de audición (cubiertos por Servicios para Niños de California [CCS] para los niños que califican. La Alianza cubrirá los servicios para los niños que no califiquen para el CCS).
- Servicios de salud en el hogar, como servicios privados de enfermería (Private Duty Nursing; PDN, por sus siglas en inglés), terapia ocupacional, terapia física y equipos y suministros médicos.

Estos servicios se llaman Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocidos como Pruebas, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos [EPSDT]). Puede encontrar información adicional para miembros sobre Medi-Cal para Niños y Adolescentes en

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Los servicios de Medi-Cal para Niños y Adolescentes recomendados por las pautas de Bright Futures de los pediatras para ayudarles a usted o a su hijo a mantenerse sanos están cubiertos de manera gratuita. Para consultar las pautas de Bright Futures, visite https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf

Manejo Mejorado del Cuidado (ECM) es un beneficio del plan de cuidado administrado (MCP) de Medi-Cal disponible en todos los condados de California para apoyar el manejo de cuidado integral para los miembros del MCP con necesidades complejas. Debido a que los niños y jóvenes con necesidades complejas a menudo son atendidos por uno o más manejadores de casos u otros proveedores de servicios dentro de un sistema de prestación fragmentado, el ECM ofrece la coordinación entre sistemas. Las poblaciones de niños y jóvenes elegibles para este beneficio incluyen:

- Niños y jóvenes sin hogar.
- Niños y jóvenes en riesgo de utilización evitable de hospitales o salas de emergencia
- Niños y jóvenes con graves necesidades de salud mental o trastornos por abuso de sustancias (SUD)
- Niños y jóvenes inscritos en los Servicios para Niños de California (CCS) o en el Modelo del Niño en su Totalidad (WCM) de CCS con necesidades adicionales más allá de la condición de CCS
- Niños y jóvenes involucrados en el bienestar infantil
- Niños y jóvenes en transición desde un centro penitenciario juvenil

Puede encontrar información adicional sobre el ECM en:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Además, se recomienda a los manejadores líderes del cuidado del ECM que hagan pruebas a los miembros del ECM para conocer sus necesidades en relación con los servicios de Apoyos Comunitarios proporcionados por los MCP como alternativas económicas a los servicios o entornos médicos tradicionales, y que los refieran a dichos servicios de Apoyos Comunitarios si están disponibles y reúnen los requisitos. Los niños y jóvenes pueden beneficiarse de muchos de los servicios de Apoyos Comunitarios, la orientación para la vivienda, el relevo médico y los centros de desintoxicación.

Apoyos Comunitarios son servicios proporcionados por los planes de cuidado administrado (MCP) de Medi-Cal y están disponibles para los miembros elegibles de Medi-Cal, independientemente de si califican para los servicios del ECM.

Puede encontrar más información sobre los Apoyos Comunitarios en:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Algunos de los servicios disponibles por medio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes, como los PDN, se consideran servicios complementarios. No están disponibles para los miembros de Medi-Cal mayores de 21 años. Para seguir recibiendo estos servicios de forma gratuita, es posible que usted o su hijo tengan que inscribirse en una exención para Servicios en el Hogar y Comunitarios (HCBS) 1915(c) u otros servicios y apoyo a largo plazo (LTSS) al cumplir 21 años o antes. Si usted o su hijo reciben servicios complementarios por medio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes y pronto cumplirá 21 años, comuníquese con la Alianza para hablar sobre las opciones de cuidado continuo.

Revisiones médicas de bienestar infantil y cuidado preventivo

El cuidado preventivo incluye revisiones médicas periódicas, pruebas para ayudar a su doctor a encontrar problemas a tiempo y servicios de consejería para detectar enfermedades o condiciones médicas antes de que causen problemas. Las revisiones regulares le ayudarán a usted o al doctor de su hijo a detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, del oído, de salud mental y cualquier trastorno por abuso de sustancias (alcohol o drogas). La Alianza



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

5 | Atención preventiva de niños y jóvenes

cubre las revisiones para detectar problemas (incluida la evaluación de niveles de plomo en la sangre) en cualquier momento que sea necesario, incluso si no es durante la revisión regular de su hijo.

Además, el cuidado preventivo incluye las inmunizaciones (vacunas) que usted o su hijo necesiten. La Alianza debe asegurarse de que todos los niños inscritos tengan al día todas las inmunizaciones (vacunas) que necesitan cuando acuden a sus consultas con su doctor. Los servicios de cuidado preventivo y las pruebas están disponibles de forma gratuita y sin aprobación previa (autorización previa).

Se le deben realizar revisiones a su hijo en las siguientes edades:

- de 2 a 4 días después de nacer
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- una vez al año, de los 3 a los 20 años

Las revisiones de bienestar infantil incluyen:

- un historial completo y un examen físico de pies a cabeza
- inmunizaciones (vacunas) de acuerdo con su edad (California sigue el calendario de Bright Futures de la American Academy of Pediatrics: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- pruebas de laboratorio, incluidas pruebas de intoxicación por plomo en la sangre
- Educación para la salud
- pruebas de la vista y audición
- pruebas de salud bucal
- evaluación de salud de la conducta

Si el doctor encuentra un problema de salud física o mental en su hijo durante una de las revisiones o pruebas, es posible que su hijo necesite recibir cuidados médicos adicionales. La Alianza cubrirá de forma gratuita ese cuidado, incluidos:

- doctores, enfermera con práctica médica y cuidado hospitalario
- inmunizaciones (vacunas) para mantenerlo saludable
- terapias física, del habla, del lenguaje y ocupacional
- servicios de salud en el hogar, incluido equipo médico, suministros y dispositivos
- tratamiento de problemas de la vista, que incluye anteojos



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- tratamiento de problemas auditivos, incluidos aparatos auditivos cuando los Servicios para Niños de California (CCS) no los cubren
- tratamiento de salud de la conducta para condiciones de salud, como trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- manejo de casos y educación de salud
- cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades, para mejorar la función o crear una apariencia normal

Pruebas de intoxicación por plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en la Alianza deben hacerse una prueba de intoxicación por plomo en la sangre a los 12 y a los 24 meses, o entre los 24 y los 72 meses de edad si no se les hizo la prueba antes. A los niños se les puede realizar una prueba de plomo en la sangre si uno de sus padres o tutores lo solicita. Los niños también deben hacerse una prueba cuando el doctor considere que un cambio de vida puso al niño en riesgo.

Ayuda para obtener servicios de atención preventiva de niños y jóvenes

La Alianza ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias para que reciban los servicios que necesitan. Un coordinador de cuidado de la Alianza puede:

- Informarle sobre los servicios disponibles
- Ayudarle a encontrar proveedores dentro o fuera de la red, cuando sea necesario
- Ayudarle a programar citas
- Tramitar transporte médico para que los niños puedan acudir a sus citas
- Ayudarle a coordinar el cuidado de servicios que no cubre la Alianza, pero que pueden estar disponibles por medio de Medi-Cal de tarifa por servicio (FFS), como:
 - servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de la salud mental y por el abuso de sustancias (SUD)
 - tratamiento para problemas dentales, incluida la ortodoncia



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Otros servicios que puede obtener por medio de Medi-Cal de tarifa por servicio (FFS) u otros programas

Revisiones dentales

Mantenga las encías de su bebé limpias pasando suavemente una toallita por las encías todos los días. Alrededor de los cuatro a seis meses la "dentición" comenzará cuando los dientes de leche comiencen a salir. Debe programar una cita para la primera consulta con el dentista de su hijo en cuanto le salga el primer diente o antes de que cumpla un año, lo que ocurra primero.

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

bebés de 0 a 3 años

- primera consulta del bebé con el dentista
- primer examen dental del bebé
- exámenes dentales (cada seis meses y a veces más)
- rayos X
- limpieza dental (cada seis meses y a veces más)
- barniz de fluoruro (cada seis meses y a veces más)
- empastes
- extracciones (extirpación de dientes)
- servicios dentales de emergencia
- *sedación (si es médicamente necesaria)

Niños de 4 a 12 años

- exámenes dentales (cada seis meses y a veces más)
- rayos X
- barniz de fluoruro (cada seis meses y a veces más)
- limpieza dental (cada seis meses y a veces más)
- selladores molares
- empastes
- endodoncia
- extracciones (extirpación de dientes)
- servicios dentales de emergencia
- *sedación (si es médicamente necesaria)



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Jóvenes de 13 a 20 años

- exámenes dentales (cada seis meses y a veces más)
- rayos X
- barniz de fluoruro (cada seis meses y a veces más)
- limpieza dental (cada seis meses y a veces más)
- ortodoncia (aparatos) para los que reúnan los requisitos
- empastes
- coronas
- endodoncia
- dentaduras parciales y completas
- raspado y alisado radicular
- extracciones (extirpación de dientes)
- servicios dentales de emergencia
- *sedación (si es médicamente necesaria)

* Los proveedores deben considerar la sedación y la anestesia general cuando determinan y documentan un motivo por el que la anestesia local no es médicamente apropiada, y el tratamiento dental está aprobado previamente o no requiere aprobación previa (autorización previa).

Estos son algunos de los motivos por los que no se puede usar anestesia local, y en su lugar se podría usar sedación o anestesia general:

- una condición física, de conducta, de desarrollo o emocional que le impida al paciente responder a los intentos del proveedor de llevar a cabo el tratamiento
- procedimientos restaurativos o quirúrgicos importantes
- un niño que no coopera
- infección aguda en donde se debe inyectar
- la anestesia local no controla el dolor

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a la Línea de Servicio al Cliente de Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711), o visite <https://smilecalifornia.org/>.

Servicios adicionales de referencia a educación preventiva

Si le preocupa que su hijo no participe ni aprenda bien en la escuela, hable con el doctor de su hijo, con los maestros o con los administradores de la escuela. Además de los beneficios médicos que cubre la Alianza, hay servicios que la escuela debe proporcionar para ayudar a que su hijo aprenda y no se quede atrás. Los servicios que se pueden proporcionar para ayudar a su hijo a aprender incluyen:

- servicios del habla y del lenguaje
- servicios psicológicos
- terapia física
- terapia ocupacional



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

5 | Atención preventiva de niños y jóvenes

- tecnología de asistencia
- servicios de trabajo social
- servicios de consejería
- servicios de enfermería escolar
- transporte de ida y vuelta a la escuela

El Departamento de Educación de California proporciona y paga estos servicios. Junto con los doctores y maestros de su hijo, usted podría elaborar un plan personalizado que ayude mejor a su hijo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

6. Cómo reportar y resolver problemas

Hay dos formas de reportar y resolver problemas:

- Presente una **queja** (o **queja formal**) cuando tenga un problema o no esté conforme con la Alianza o con un proveedor, o con el cuidado de salud o tratamiento que haya recibido de un proveedor.
- Presente una **apelación** cuando no esté de acuerdo con la decisión de la Alianza de cambiar sus servicios o de no cubrirlos.
- Tiene derecho a presentar quejas y apelaciones ante la Alianza para informarnos sobre su problema. Esto no eliminará ninguno de sus derechos y recursos legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentar una queja contra nosotros o por reportar problemas. Comunicarnos sus problemas nos ayudará a mejorar el cuidado para todos los miembros.

Puede ponerse en contacto primero con la Alianza para comunicarnos sus problemas. Llámenos de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes, al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). Cuéntenos su problema.

El defensor del cuidado administrado de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud (DHCS) de California también puede ayudar. Puede ayudarle si tiene problemas para unirse, cambiar o abandonar un seguro de salud. También puede ayudarle si se muda y tiene problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 1-888-452-8609. La llamada es gratuita.

También puede presentar una queja sobre su elegibilidad para Medi-Cal ante la oficina de elegibilidad de su condado. Si no sabe ante quién puede presentar la queja, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Para reportar información incorrecta sobre su plan de salud, llame a Medi-Cal, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 1-800-541-5555.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Quejas

Una queja (o queja formal) es cuando tiene un problema o no está conforme con los servicios que la Alianza o un proveedor le proporciona. No hay un plazo límite para presentar una queja. Puede presentar una queja ante la Alianza en cualquier momento por teléfono, por escrito por correo o en línea. Su representante autorizado o proveedor también puede presentar una queja en su nombre, con su autorización.

- **Por teléfono:** llame a la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711), de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. Proporcione su número de identificación del seguro de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** llame a la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del seguro de salud y el motivo de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario a:

Grievance Department
1600 Green Hills Road, Suite 101
Scotts Valley, CA 95066

La oficina de su doctor tendrá formularios de quejas.

- **En línea:** vaya al sitio web de la Alianza en www.thealliance.health.

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos ayudarle. Podemos proporcionarle servicios gratuitos en otros idiomas. Llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

En un plazo de cinco días calendario a partir de que se reciba su queja, la Alianza le enviará una carta para informarle que la recibimos. Antes de 30 días, le enviaremos otra carta en la cual le explicaremos cómo resolvimos su problema. Si llama a la Alianza sobre una queja que no sea sobre la cobertura del cuidado de salud, una necesidad médica o un tratamiento experimental o de investigación y su queja se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que implique una inquietud de salud grave, empezaremos una revisión acelerada (rápida). Le comunicaremos la decisión en un plazo de



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

En un plazo de 72 horas a partir de que se reciba su queja, decidiremos cómo nos encargaremos de su queja y si la aceleraremos. Si decidimos no acelerar su queja, le comunicaremos que la resolveremos en un plazo de 30 días.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de quejas de la Alianza. Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marcando 7 o 711. O puede visitar el sitio web <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Apelaciones

Una apelación es diferente a una queja. Una apelación es una solicitud para que la Alianza revise y cambie una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de acción (NOA) para informarle que negamos, retrasamos, cambiamos o suspendimos un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su representante autorizado o proveedor también puede solicitarnos una apelación en su nombre con su autorización por escrito.

Debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha en que la Alianza le haya enviado el NOA. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede seguir recibiendo ese servicio mientras espera a que se tome una decisión sobre su apelación. A esto se le llama ayuda de pago pendiente. Para obtener la ayuda de pago pendiente, debe solicitarnos una apelación en un plazo de 10 días a partir de la fecha del NOA o antes de la fecha en la que dijimos que se interrumpiría su servicio, lo que sea posterior. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, su servicio continuará mientras espera la decisión sobre su apelación.

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

- **Por teléfono:** llame a la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711), de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. Proporcione su nombre, el número de identificación del seguro de salud y el servicio por el cual está apelando.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- **Por correo:** llame a la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del seguro de salud y el servicio por el cual está apelando.

Envíe el formulario a:

Grievance Department
1600 Green Hills Road, Suite 101
Scotts Valley, CA 95066

La oficina de su doctor tendrá formularios de apelación disponibles.

- **En línea:** visite el sitio web de la Alianza. Vaya a www.thealliance.health.

Si necesita ayuda para presentar una apelación o con la ayuda de pago pendiente, podemos ayudarle. Podemos proporcionarle servicios gratuitos en otros idiomas. Llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

En un plazo de cinco días a partir de que se reciba su apelación, la Alianza le enviará una carta para informarle 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 (Notice of Appeal Resolution; NAR, por sus siglas en inglés). Si no le enviamos una decisión sobre la apelación en un plazo de 30 días, puede solicitar una Audiencia Estatal al Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services; CDSS, por sus siglas en inglés).

Si usted o su doctor desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo para decidir sobre su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para desempeñarse, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Decidiremos en un plazo de 72 horas a partir del momento en el que recibamos su apelación.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión de la apelación

Si solicitó una apelación y recibió una carta de NAR para informarle que no cambiamos nuestra decisión o nunca recibió una carta de NAR y han pasado más de 30 días, puede:

- Solicitar una **Audiencia Estatal** al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y un juez revisará su caso. El número de teléfono gratuito del CDSS es 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). También puede solicitar una Audiencia Estatal en línea en <https://www.cdss.ca.gov>. Encontrará más formas de solicitar una Audiencia Estatal en “Audiencias estatales” más adelante en este capítulo.

Usted no tendrá que pagar por la Audiencia Estatal.

Las siguientes secciones tienen más información sobre cómo solicitar una audiencia estatal.

La Alianza no se encarga de manejar las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Para presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y marque 7 o 711. Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia no sujetas a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para el proceso de quejas de la Alianza.

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una Audiencia Estatal.

Audiencias estatales

Una Audiencia Estatal es una reunión con la Alianza y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). El juez le ayudará a resolver su problema y decidirá si la Alianza tomó o no la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal si ya solicitó una apelación ante la Alianza y aún no está conforme con nuestra decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Debe solicitar una Audiencia Estatal en un plazo de 120 días a partir de la fecha de nuestra carta de NAR. Si le proporcionamos ayuda de pago pendiente durante su apelación y quiere que continúe hasta que haya una decisión sobre su Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal en un plazo de 10 días después de recibir nuestra carta de NAR o antes de la fecha en la que dijimos que se interrumpirían sus servicios, lo que sea posterior.

Si desea asegurarse de que la ayuda de pago pendiente continuará hasta que haya una decisión final sobre su Audiencia Estatal, comuníquese con la Alianza de 8 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes, llamando al 1-800-700-3874. Si no puede oír o hablar bien, llame al 1-800-855-3000. Su representante autorizado o proveedor también puede solicitar una Audiencia Estatal en su nombre con su autorización por escrito.

En ocasiones, puede solicitar una Audiencia Estatal sin completar nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, si la Alianza no le notificó correctamente o a tiempo sobre sus servicios, puede solicitar una Audiencia Estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación. A esto se le llama Agotamiento Declarado. A continuación, se mencionan algunos ejemplos de Agotamiento Declarado:

- No pusimos a su disposición una carta de NOA o de NAR en su idioma preferido.
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos.
- No le dimos una carta de NOA.
- No le dimos una carta de NAR.
- Cometimos un error en nuestra carta de NAR.
- No resolvimos 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.

Puede solicitar una Audiencia Estatal de estas formas:

- **Por teléfono:** llame a la División de Audiencias Estatales del CDSS al 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** llene el formulario que se le proporcionó con su Aviso de resolución de apelación y envíelo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- **En línea:** solicite una audiencia en línea en www.cdss.ca.gov
- **Por correo electrónico:** llene el formulario que se le proporcionó con su Aviso de resolución de apelación y envíelo por correo electrónico a Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Nota: Si lo envía por correo electrónico, existe el riesgo de que alguien ajeno a la División de Audiencias Estatales pueda interceptar su correo electrónico. Considere utilizar un método más seguro para enviar su solicitud.
- **Por fax:** llene el formulario que se le proporcionó con su Aviso de resolución de apelación y envíelo por fax a la División de Audiencias Estatales al 1-833-281-0903

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarle. Podemos proporcionarle servicios gratuitos en otros idiomas. Llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

En la audiencia, le dirá al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de la Alianza. La Alianza le explicará al juez cómo tomamos nuestra decisión. El juez podría tomar hasta 90 días para decidir sobre su caso. La Alianza debe acatar lo que el juez decida.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo para tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, salud o capacidad para funcionar, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar tres días hábiles después de haber recibido el expediente completo de su caso por parte de la Alianza.

Fraude, derroche o abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal cometió fraude, derroche o abuso, tiene la responsabilidad de reportarlo llamando al número confidencial gratuito 1-800-822-6222 o presentando una queja en línea en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, derroche o abuso del proveedor incluye:

- falsificar archivos médicos
- recetar más medicinas de las que son médicamente necesarias
- prestar más servicios de cuidado de salud de los médicamente necesarios
- cobrar por servicios no proporcionados



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- cobrar por servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio
- ofrecer artículos y servicios gratis o en descuento a miembros para influir en la decisión del miembro para elegir un proveedor
- cambiar el proveedor de cuidado primario de un miembro sin el conocimiento del miembro

El fraude, derroche o abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluye, entre otros:

- prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del seguro de salud o una Tarjeta de Identificación de Beneficios (BIC) de Medi-Cal a alguien más
- obtener tratamientos o medicinas iguales o similares de más de un proveedor
- ir a una sala de emergencia cuando no sea una emergencia
- usar el número de Seguro Social o el número de identificación del seguro de salud de alguien más
- hacer viajes de transporte médico y no médico para servicios no relacionados con el cuidado de salud, para servicios no cubiertos por Medi-Cal, o cuando no tiene una cita médica o medicinas que recoger

Para reportar el fraude, derroche o abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que haya cometido el fraude, derroche o abuso.

Proporcione tanta información como sea posible sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad, si es un proveedor. También proporcione las fechas de los acontecimientos y un resumen de lo que haya pasado exactamente.

Envíe su reporte a:

- **Por correo:** envíe un informe escrito a:
Central California Alliance for Health
Attn: Program Integrity
1600 Green Hills Road, Suite 101
Scotts Valley, CA 95066
- **En línea:** llene el formulario de denuncia de incumplimiento y de inquietudes por fraude, derroche y abuso disponible en el sitio web de la Alianza en www.thealliance.health
 - **O llame a** Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711)



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de la Alianza, tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica esos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que tiene derecho como miembro de la Alianza.

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de la Alianza:

- Ser tratado con respeto y dignidad, con la debida consideración de su derecho de privacidad y de la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica, como historial médico, condición o tratamiento mental y físico, y salud reproductiva o sexual.
- Recibir información sobre el seguro de salud y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los proveedores, los médicos y los derechos y las responsabilidades como miembro.
- Obtener información escrita para los miembros completamente traducida en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades del miembro de la Alianza.
- Poder elegir un proveedor de cuidado primario dentro de la red de la Alianza.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores sobre su propio cuidado de salud, incluido el derecho a negarse a recibir tratamiento.
- Expresar sus quejas, verbalmente o por escrito, sobre la organización o el cuidado que recibió.
- Conocer el motivo médico de la decisión de la Alianza de rechazar, retrasar, cancelar (terminar) o cambiar una solicitud de cuidado médico.
- Recibir coordinación de cuidado.
- Solicitar una apelación de las decisiones de rechazar, diferir o limitar servicios o beneficios.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- Recibir servicios gratuitos de interpretación y traducción a su idioma
- Pedir ayuda jurídica gratuita en su oficina local de asistencia jurídica o en otros grupos
- Elaborar directivas anticipadas.
- Solicitar una Audiencia Estatal si se le niega un servicio o beneficio, y ya presentó una apelación ante la Alianza y aún no está satisfecho con la decisión o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluida la información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Darse de baja (cancelar) de la Alianza y cambiarse a otro seguro de salud en los condados de Mariposa o Santa Cruz, bajo previa solicitud.
- Tener acceso a servicios con consentimiento del menor.
- Recibir de forma gratuita información escrita para los miembros en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles), bajo previa solicitud, y de forma oportuna y adecuada para el formato solicitado y de acuerdo con la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare & Institutions; W&I, por sus siglas en inglés).
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento como medio de coerción, castigo, conveniencia o represalia.
- Analizar con sinceridad la información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles presentada de una forma adecuada para su condición y capacidad de entendimiento, independientemente del costo o de la cobertura.
- Tener acceso a una copia de sus archivos médicos y solicitar que se modifiquen o corrijan, según se estipula en las secciones 164.524 y 164.526 del título 45 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations; CFR, por sus siglas en inglés).
- Tener la libertad de ejercer estos derechos sin que ello afecte negativamente la forma en que lo tratan la Alianza, sus proveedores o el estado.
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, los centros independientes de partos, los centros de salud certificados por el gobierno federal, proveedores de cuidado de salud para indígenas, los servicios de parteras, los centros de salud rurales, los servicios para infecciones de transmisión sexual y cuidado de emergencia fuera de la red de la Alianza de acuerdo con la ley federal.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Sus responsabilidades

Los miembros de la Alianza tienen las siguientes responsabilidades:

- Conocer y respetar las reglas de la Alianza.
- Informar a su doctor acerca de sus condiciones de salud, tanto las actuales como las pasadas.
- Seguir los planes y tener las instrucciones de cuidado que hayan acordado con los profesionales.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos de tratamiento que se acordaron mutuamente, en la medida de lo posible.
- Acudir a sus citas. Si necesita cancelar una cita, comuníquese con la oficina del doctor 24 horas antes de la hora de la cita.
- Ser amable y respetuoso con sus doctores, el personal con el que trabajan y el personal de la Alianza.
- Llevar consigo en todo momento su tarjeta de identificación de la Alianza y su tarjeta BIC de Medi-Cal, y mostrarlas cuando les brinden cuidado.
- Seguir las reglas de cualquier otro plan de salud que tengan.
- Ir a la sala de emergencia solamente cuando necesiten cuidado de emergencia.
- Llamar a la oficina de Medi-Cal de su condado si se mudan o cambian de número de teléfono. Si usted recibe Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), llame a la oficina local del Seguro Social.
- Llamar a la oficina local de servicios de su condado para actualizar cualquier otro plan de salud que tengan o que ya no tengan. Para actualizar la información de otro seguro por teléfono, llame a:



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Condado de Mariposa	Condado de Merced	Condado de Monterey	Condado de San Benito	Condado de Santa Cruz
1-800-549-6741	1-855-421-6770	1-877-410-8823	1-831-636-4180	1-888-421-8080
1-209-966-2000	1-209-385-3000			

Para actualizar la información de otro seguro en línea, vaya al sitio web del Departamento de Servicios de Cuidado de Salud (DHCS) de California:

https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/TPLRD_OCU_cont.aspx

Aviso de no discriminación

La discriminación va en contra de la ley. La Alianza cumple las leyes sobre derechos civiles federales y estatales. La Alianza no discrimina de manera ilegal, excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, credo, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

La Alianza brinda:

- Ayuda y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como lo siguiente:
 - intérpretes calificados de lengua de señas
 - información escrita en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- servicios gratuitos en otros idiomas para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - información por escrito en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con la Alianza de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes, llamando al 1-800-700-3874. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 1-800-855-3000 o 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Cómo presentar una queja

Si cree que la Alianza no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de manera ilegal de alguna otra forma por motivos de sexo, raza, color, credo, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el coordinador de Derechos Civiles de la Alianza. Puede presentar una queja por teléfono, por correo, en persona o en línea:

- **Por teléfono:** comuníquese con el especialista principal de quejas de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes, llamando al 1-800-700-3874. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 1-800-855-3000 o 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por correo:** llene un formulario de queja, o escriba una carta y envíela a:

Central California Alliance for Health
ATTN: Senior Grievance Specialist
1600 Green Hills RD, Suite 101,
Scotts Valley, CA 95066

- **En persona:** Visite la oficina de su doctor o la Alianza y diga que quiere presentar una queja.
- **En línea:** vaya al sitio web de la Alianza en www.thealliance.health.

Oficina de Derechos Civiles: Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Cuidado de Salud (DHCS) de California por teléfono, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** llame al 1-916-440-7370. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- **Por correo:** llene un formulario de queja o envíe una carta a:
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:

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

- **En línea:** envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Oficina de Derechos Civiles: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

Si cree que lo discriminaron por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar u oír bien, llame al TTY 1-800-537-7697 o 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por correo:** 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>.

- **En línea:** visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Maneras de involucrarse como miembro

La Alianza quiere saber de usted. Cada trimestre, la Alianza realiza reuniones para hablar de lo que funciona bien y de cómo podemos mejorar. Los miembros están invitados a asistir. ¡Venga a una reunión!



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000).

Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en

www.thealliance.health.

Grupo Asesor de Servicios para Miembros

La Alianza tiene un grupo llamado Grupo Asesor de Servicios para Miembros (Member Services Advisory Group; MSAG, por sus siglas en inglés). Este grupo está conformado por miembros de la Alianza y representantes del condado o de agencias de la comunidad. Puede unirse a este grupo si así lo desea. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de la Alianza, y es responsable de lo siguiente:

- Asesorar a la Junta de Directores de la Alianza en asuntos relacionados con los miembros

Si desea ser parte de este grupo, llame al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-700-3874 o 711).

El Comité Consultivo de Familias del Modelo del Niño en su Totalidad lleva a cabo reuniones para mejorar los servicios para niños con necesidades especiales de cuidado de salud en los condados de Merced, Monterey y Santa Cruz. Estos niños son elegibles para California Children's Services (CCS). El grupo está compuesto por personal de la Alianza, familias con niños de CCS y proveedores. El Comité Consultivo de Familias del Modelo del Niño en su Totalidad (Whole Child Model Family Advisory Committee; WCMFAC, por sus siglas en inglés) hace sugerencias sobre cómo cumplir los objetivos del WCM. El grupo trabaja para establecer un cuidado centrado en la familia y es responsable de lo siguiente:

- mantener la calidad del cuidado y coordinarlo
- hacer recomendaciones a la Junta de Directores de la Alianza

Si desea ser parte de este grupo, llame al 1-800-700-3874, extensión 5567 (TTY 1-800-855-3000 o 711).

Aviso de prácticas de privacidad

Una declaración que describe las políticas y los procedimientos de la Alianza para preservar la confidencialidad de los archivos médicos se encuentra disponible y se le proporcionará si así lo solicita.

Si usted tiene la edad y la capacidad de dar su consentimiento para los servicios sensibles, no es necesario que obtenga la autorización de ningún otro miembro para



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

obtener servicios sensibles o para presentar una queja por servicios sensibles. Para obtener más información sobre los servicios de cuidado sensible, lea "Cuidado sensible" en el capítulo 3 de este manual.

Puede solicitar a la Alianza que envíe comunicaciones sobre los servicios sensibles a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que elija. A esto se le conoce como "solicitar que las comunicaciones sean confidenciales". Si da su consentimiento para recibir cuidado, la Alianza no proporcionará información sobre sus servicios de cuidado sensible a ninguna otra persona sin su autorización por escrito. Si usted no proporciona una dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono, la Alianza enviará las comunicaciones a su nombre a la dirección o número de teléfono que se encuentra en el expediente.

La Alianza respetará sus solicitudes de que sus comunicaciones sean confidenciales en la forma y el formato que usted solicitó. O nos aseguraremos de facilitar que sus comunicaciones se realicen en la forma y el formato que solicitó. Las enviaremos a otra ubicación de su elección. Su solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que usted la cancele o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Puede solicitar comunicaciones confidenciales utilizando el formulario en línea:
<https://thealliance.health/for-members/online-self-service/confidential-communications-request-form/>

La declaración de las políticas y procedimientos de la Alianza para proteger su información médica (conocida como "Aviso de prácticas de privacidad") se incluye a continuación:

Fecha de entrada en vigor: 19 de agosto de 2025

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA, Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO CUIDADOSAMENTE.

En este aviso, utilizamos "la Alianza", "nosotros" y "nuestro" para referirnos a Central California Alliance for Health.

¿Por qué recibí este aviso? Este aviso le informa sobre las maneras en las que nosotros podemos recopilar, usar o revelar (compartir) su información de salud protegida. Entendemos que la información de su salud es personal y estamos



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

comprometidos a proteger su privacidad. Este aviso solamente describe las prácticas de privacidad de la Alianza. Su doctor puede tener diferentes políticas o avisos sobre el uso y revelación de su información de salud, los cuales se crean en la oficina del doctor.

Sus derechos

Cuando se trata de la información sobre su salud, usted tiene ciertos

derechos. Esta sección le explica sus derechos y algunas de las responsabilidades que tenemos para ayudarle.

Pídanos una copia de los archivos sobre su salud y sus reclamos.

- Puede pedir ver y obtener una copia de los archivos sobre su salud y sus reclamos, u otra información de salud que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Normalmente le daremos una copia o un resumen de los archivos sobre su salud y sus reclamos en un plazo de 30 días a partir de la fecha en la que haga la solicitud. Es posible que tenga que pagar una tarifa razonable basada en los costos.
- Es posible que le respondamos “no” si solicita algunos tipos de archivos, como notas de psicoterapia o información para usarse en procesos civiles, penales o administrativos. Si denegamos su petición, le diremos la razón por escrito.
- Es posible que tenga el derecho a que un profesional de cuidado de salud con licencia revise la denegación. Le diremos si cuenta con este derecho.

Pídanos que se corrijan los archivos sobre su salud y sus reclamos.

- Puede pedirnos que se corrijan los archivos sobre su salud y sus reclamos si piensa que tienen errores o que están incompletos. Debe realizar su petición por escrito. Pregúntenos cómo hacerlo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Solicite que las comunicaciones sean confidenciales.

- Es posible que respondamos “no” a su petición, pero le diremos la razón por escrito en un plazo de 60 días.
 - Si no aprobamos su solicitud, usted tiene derecho a enviarnos una declaración para incluirla en el archivo.
-
- Puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, utilizando su teléfono de casa o del trabajo o enviando correo a una dirección diferente) cuando la comunicación involucre su información médica confidencial o sensible. Pregúntenos cómo hacerlo.
 - Tomaremos en cuenta todas las solicitudes razonables y tenemos la obligación de decir “sí”, si nos dice que usted correría peligro si no lo hacemos.

Pídanos que se limite lo que usamos o compartimos.

- Puede pedirnos que **no** se use o comparta cierta información sobre su salud con fines de tratamiento, de pago o de nuestras operaciones.
- No tenemos la obligación de aceptar su solicitud y podemos responderle "no" si dicha solicitud puede afectar su cuidado.
- Tenemos la obligación de aceptar su solicitud si nos pide que no se comparta información con un seguro de salud si usted o alguien más, que no sea el seguro de salud, pagaron el cuidado en su totalidad y cuando las leyes no exijan dicha revelación.

Obtenga una lista de las entidades con quienes hemos compartido información.

- Puede pedirnos una lista (informe) de las veces que compartimos su información de salud durante los seis años previos a la fecha en la que lo solicite, además de con quién la compartimos y por qué.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Obtenga una copia de este aviso de privacidad

- Incluiremos todas las revelaciones, excepto aquellas relacionadas con tratamientos, pagos y operaciones del cuidado de salud, y algunas otras revelaciones (como las que usted nos haya pedido hacer o aquellas que exija la ley). Le daremos un informe al año gratis, pero es posible que le cobremos una tarifa razonable basada en los costos si solicita otro antes de que pasen 12 meses.
- Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si estuvo de acuerdo en recibir el aviso de manera electrónica. Le daremos una copia impresa de manera oportuna.
- También puede encontrar este aviso en nuestro sitio web en <https://thealliance.health/>

Nombre a alguien para que lo represente.

- Si le dio a alguien un poder notarial médico, si tiene un tutor legal o si nos dio una autorización por escrito para actuar como su representante personal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud.
- Antes de hacer cualquier cosa, nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y que pueda representarlo.

Presente una queja si cree que violamos sus derechos

- Puede comunicarse con nosotros utilizando la información de la sección “Cómo presentar una queja” de este aviso para presentar una queja si cree que se violaron sus derechos.
- También puede presentar una queja ante el Departamento de Servicios de Cuidado de Salud (DHCS) y la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

EE. UU. utilizando la información de la sección "Cómo presentar una queja" de este aviso.

- No tomaremos represalias en su contra por presentar una queja.

Sus decisiones

En el caso de cierta información sobre la salud, puede indicarnos sus decisiones sobre lo que compartamos.

Avísenos si tiene alguna preferencia clara sobre la manera en que compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación. Díganos qué quiere que hagamos y nosotros seguiremos sus instrucciones.

En los casos en los que usted *pueda* decirnos sus decisiones sobre lo que compartimos, tiene el derecho de decirnos que:

- Compartamos información con su familia, sus amigos cercanos u otras personas involucradas en el pago de su cuidado.
- Compartamos información en una situación de asistencia en caso de desastre.
- Nos comuniquemos con usted en relación con actividades de recaudación de fondos.

Si no tiene la capacidad para decirnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, es posible que compartamos su información si consideramos que eso le beneficiará. También es posible que compartamos su información cuando sea necesario para reducir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad.

Nunca compartiremos su información en los siguientes casos, a menos que usted nos dé autorización por escrito:

- fines de mercadotecnia
- venta de su información
- notas de terapia psicológica
- archivos sobre tratamientos contra el abuso de drogas



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Nuestros usos o revelaciones

Cómo usamos o compartimos normalmente la información sobre su salud. Normalmente usamos o compartimos la información sobre su salud de las siguientes maneras.

Para ayudar a administrar el tratamiento que usted recibe para el cuidado de salud

- Podemos usar la información sobre su salud y compartirla con los profesionales que lo estén tratando.

Ejemplo: un doctor nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para poder asegurarnos de que los servicios sean médicamente necesarios y que se trate de beneficios que están cubiertos.

Para administrar nuestra organización

- Podemos usar y revelar su información para administrar nuestra organización y comunicarnos con usted en caso necesario.
- También podemos usar y revelar su información a contratistas (socios comerciales) que nos apoyan con ciertas funciones. Ellos deben firmar un acuerdo en el que se comprometan a mantener la confidencialidad de su información antes de que la compartamos con ellos.
- Podemos usar sus datos sobre raza o etnia, idioma,

Ejemplo: usamos la información sobre su salud para desarrollar mejores servicios para usted.

Ejemplo: compartimos su nombre y dirección con un contratista para que imprima y envíe por correo nuestras tarjetas de identificación de miembros.

Ejemplo: compartimos su idioma e identidad de género con su proveedor de cuidado primario para asegurarnos de que pueda usar su pronombre correcto.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

identidad de género y orientación sexual para asegurarnos de que nuestros servicios son justos para todas las personas, para hacer planes para solucionar los asuntos que no son justos, para elaborar materiales que le ayuden a entender mejor su cuidado de salud, para informarle a sus doctores qué idioma habla y los pronombres que utiliza, y para tratar de ayudarlo a cuidar mejor de usted.

- No tenemos permitido usar información genética para decidir si le daremos cobertura ni para decidir el precio de dicha cobertura.
- No tenemos permitido usar los datos de los miembros, como raza o etnia, idioma, identidad de género y orientación sexual, para decidir si califican para recibir servicios de cuidado de salud, cobertura, beneficios, o para negar servicios.
- No compartimos sus datos sobre raza o etnia, idioma, identidad de género y



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

orientación sexual con otras personas que no estén autorizadas a conocerlos.

Para pagar sus servicios de salud

- Podemos usar y revelar la información sobre su salud cuando pagamos sus servicios de salud.

Ejemplo: compartimos información sobre usted con cualquier otro plan de salud que usted tenga para coordinar el pago del cuidado de salud que usted recibe.

Para administrar su plan

- Podemos revelar la información sobre su salud al patrocinador de su seguro de salud con fines de administración del seguro.

Ejemplo: su empresa contrata con nosotros para proporcionarle su seguro de salud, y nosotros nos encargamos de la administración del plan. Su empresa cuenta con ciertas estadísticas para explicar las primas que cobramos.

Ejemplo: su condado nos contrata para brindar un seguro de salud a los miembros de los Servicios de Ayuda a Domicilio (In-Home Support Services; IHSS, por sus siglas en inglés) y nosotros le damos al condado algunas estadísticas para explicar las primas que cobramos.

¿De qué otras formas podemos usar o compartir la información sobre su salud? Tenemos permitido o estamos obligados a compartir información de otras formas que normalmente contribuyen al bien público, como en el caso de la salud pública y la investigación. Antes de compartir su información con estos fines, tenemos



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

que cumplir con muchas condiciones legales. Para obtener más información consulte: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html

Para ayudar a resolver problemas de salud y seguridad públicas

- Podemos compartir información sobre su salud en ciertas situaciones, como las siguientes:
 - prevención de enfermedades
 - ayuda con el retiro de productos del mercado
 - reportes de reacciones adversas a medicinas
 - reportes de sospecha de maltrato, descuido o violencia doméstica
 - prevención o disminución de una amenaza grave a la salud o seguridad de una persona
-

Intercambio de Información de Salud (HIE)

- Participamos en intercambios de información de salud (Health Information Exchanges; HIE, por sus siglas en inglés), lo que permite que los proveedores coordinen el cuidado y brinden acceso más rápido a nuestros miembros. Los HIE pueden ayudar también a los proveedores y a los funcionarios de la salud pública a:
 - tomar decisiones más informadas;
 - evitar duplicaciones en el cuidado (como pruebas), y
 - reducir la probabilidad de cometer errores médicos.
- Si no desea que compartamos su información de salud de este modo, puede informarnos completando el formulario de Información Personal de Salud (Protected Health Information;



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

	PHI, por sus siglas en inglés) para optar por dejar de ser miembro de los HIE.
Para realizar investigaciones	<ul style="list-style-type: none">▪ Podemos usar o compartir su información con fines de investigación sobre la salud.
Para cumplir con la ley	<ul style="list-style-type: none">▪ Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales nos lo exigen. Esto incluye al Departamento de Salud y Servicios Humanos en caso de que desee verificar que estamos cumpliendo con la ley federal sobre privacidad.
Para responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos, y colaborar con un médico forense o con el director de una agencia funeraria	<ul style="list-style-type: none">▪ Podemos compartir información sobre usted con organizaciones encargadas de obtener órganos.▪ Cuando alguien muere, podemos compartir información médica con un perito forense, un médico forense o con el director de una agencia funeraria.
Para atender solicitudes sobre indemnizaciones laborales, la aplicación de la ley y otras solicitudes gubernamentales	<ul style="list-style-type: none">▪ Podemos usar o compartir información sobre su salud:<ul style="list-style-type: none">▪ para los reclamos de indemnizaciones laborales▪ para fines de la aplicación de la ley o con un funcionario del orden público▪ con agencias de supervisión sanitaria para las actividades autorizadas por la ley▪ para funciones gubernamentales especiales, como los servicios militares, de



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

	seguridad nacional y de protección presidencial
Para responder a demandas y medidas legales	<ul style="list-style-type: none">▪ Podemos compartir información sobre su salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.
Para realizar actividades de divulgación, inscripción, coordinación de cuidado y manejo de casos	<ul style="list-style-type: none">▪ Podemos compartir su información con otros programas de beneficios gubernamentales como Covered California por motivos como divulgación, inscripción, coordinación de cuidado y manejo de casos.
Para apelar una decisión ante el DHCS	<ul style="list-style-type: none">▪ Podemos compartir su información si usted o su proveedor apelan una decisión del DHCS sobre su cuidado de salud.
Para solicitar Medi-Cal de alcance completo	<ul style="list-style-type: none">▪ Si está solicitando beneficios completos de Medi-Cal, debemos verificar su estatus migratorio con Servicios de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos (U.S. Citizenship and Immigration Services; USCIS, por sus siglas en inglés).
Para inscribirse en un plan de cuidado administrado	<ul style="list-style-type: none">▪ Si se inscribe en un nuevo plan de cuidado administrado, podemos compartir su información con ese plan por motivos como la coordinación de cuidado y para asegurarnos de que pueda recibir los servicios a tiempo.
Para administrar nuestros programas	<ul style="list-style-type: none">▪ Podemos compartir su información con nuestros contratistas y agentes que nos ayudan a administrar nuestros programas.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Para cumplir con leyes especiales

- Existen leyes especiales que protegen algunos tipos de información de salud, como servicios de salud mental, tratamiento de trastornos por uso de sustancias, y pruebas y tratamiento del VIH/SIDA. Obedeceremos estas leyes cuando sean más estrictas que este aviso.

Nunca comercializaremos ni venderemos su información personal.

Limitaciones

Algunos tipos de información de salud tienen protecciones adicionales bajo las leyes federales y estatales. Por ejemplo, la ley federal (Título 42 del Código de Regulaciones Federales [Code of Federal Regulations; CFR, por sus siglas en inglés], Parte 2) generalmente nos prohíbe divulgar información que lo identifique como persona que recibe tratamiento por trastorno por uso de sustancias a menos que usted otorgue permiso por escrito, lo ordene una corte o se aplique otra excepción limitada. Otra información de salud sensible, como los resultados de pruebas de VIH, información genética y ciertos servicios de salud reproductiva o mental también pueden estar sujetos a protecciones de privacidad más estrictas según la ley estatal o federal. Seguimos estas reglas especiales siempre que usamos o compartimos su información.

Nuestras responsabilidades

- Estamos obligado por ley a mantener la privacidad y la seguridad de su información de salud protegida (PHI). Esto incluye, entre otros, datos como raza o etnia, idioma, identidad de género y orientación sexual.
- Tenemos varias formas de proteger el acceso electrónico, oral y escrito a su PHI, incluida la información sobre su raza o etnia, idioma, identidad de género y orientación sexual. Para esto, controlamos el acceso electrónico, oral y físico a los datos.
 - Tenemos reglas establecidas para asegurarnos de que solamente las personas que correspondan pueden entrar en nuestros edificios de oficinas, donde guardamos su información de salud. Todas las personas



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

que trabajan en la Alianza deben llevar en todo momento una identificación especial con su nombre y fotografía. Las puertas de nuestras oficinas tienen distintos tipos de cerraduras para que solo las personas que correspondan puedan tener acceso a las áreas donde se almacena su información de salud.

- Tenemos identificaciones especiales para entrar en los edificios de la Alianza donde se encuentra la información de salud importante, y el sistema lleva automáticamente un registro de quién entró en el edificio.
 - Protegemos el acceso oral a su PHI asegurándonos de que las conversaciones privadas se realicen en áreas seguras y confidenciales.
 - También exigimos que todas las estaciones de trabajo de la Alianza se protejan con contraseña y permanezcan bloqueadas cuando estén encendidas y no se utilicen.
 - Además, limitamos quién puede acceder a su información de salud electrónica al conceder permisos según la función de cada persona.
 - Todos los sistemas que manejan su información de salud electrónica cuentan con un temporizador para desconectarse automáticamente si alguien deja de interactuar con el sistema después de 15 minutos.
 - Revisamos de forma regular nuestros sistemas para asegurarnos de que los controles electrónicos funcionen correctamente.
- Estamos obligados a proporcionarle este aviso a fin de describir cómo la ley nos exige proteger su información de salud protegida y cómo lo haremos. Actualizaremos este aviso si se hace un cambio con respecto a la información que podemos o debemos compartir.
 - Le informaremos inmediatamente si ocurre alguna brecha que pudiera haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
 - Tenemos el deber de cumplir las obligaciones y las prácticas de privacidad que se describen en este aviso, y de darle una copia.
 - No usaremos ni compartiremos su información de manera diferente a la que se describe en este documento, a menos que usted nos diga por escrito que podemos hacerlo. Si nos dice que podemos hacerlo, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Infórmenos por escrito si cambia de opinión.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

- No utilizaremos ni compartiremos su información de salud reproductiva para investigarlo si busca servicios que estén permitidos por la ley estatal o federal. Por ejemplo, si usted va al doctor para obtener anticonceptivos y eso está permitido en su estado, no compartiremos su información ni lo castigaremos por buscar ese cuidado.
- Debemos solicitar una declaración firmada o certificación antes de compartir su información sobre el cuidado de salud reproductiva. Esto ayuda a garantizar que la información se utilice correctamente y por los motivos adecuados. Por ejemplo, si una agencia gubernamental solicita información sobre su salud reproductiva para ayudar con una investigación, podemos compartir su información para la investigación de salud y deben firmar que solo la utilizarán para fines de investigación.
- Cuando le brindamos a usted o a su representante personal información sobre su salud reproductiva y usted la comparte con otros, es posible que las reglas de privacidad originales ya no la protejan.

Para obtener más información, consulte:

<http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html>

Cómo puede ejercer estos derechos

- Puede ejercer cualquiera de sus derechos llamando o mandando una solicitud por escrito a nuestro funcionario de privacidad a la dirección que aparece más adelante o comunicándose con Servicios para Miembros. También puede solicitar una copia de sus archivos completando un formulario de Solicitud de Acceso a Archivos, que está disponible en nuestro sitio web en <https://thealliance.health/>

Cambios a los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso y los cambios se aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted. Puede obtener el nuevo aviso si lo solicita en nuestro sitio web y le enviaremos una copia por correo.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Aviso sobre las leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual para Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si las leyes no se incluyen o explican en este manual. Las leyes principales que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador en última instancia, otra cobertura de salud (OHC) y recuperación de agravios

El programa de Medi-Cal cumple las leyes y los reglamentos estatales y federales relacionados con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de cuidado de salud para miembros. La Alianza tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa de Medi-Cal sea el pagador en última instancia.

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud (Other Health Coverage; OHC, por sus siglas en inglés), también llamada plan de salud privado. Los miembros de Medi-Cal con OHC deben usar su OHC para los servicios cubiertos antes de usar sus beneficios de Medi-Cal. Como condición para ser elegible para Medi-Cal, debe solicitar o conservar cualquier OHC disponible cuando esté disponible sin costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen sobre la OHC y sobre cualquier cambio a la OHC vigente. Es posible que tenga que reembolsar al DHCS los beneficios pagados por error si no informa de manera oportuna sobre el OHC. Presente su OHC en línea en <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Si no tiene acceso a Internet, puede informar sobre el OHC a la Alianza llamando al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711). O puede llamar al Centro de Procesamiento de OHC del DHCS al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o al 1-916-636-1980.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

La siguiente es una lista parcial de seguros que **no** se consideran OHC:

- Cobertura de lesiones personales o pagos médicos bajo el seguro de automóvil.
Nota: lea sobre los requisitos de notificación para los programas de compensación de trabajadores y lesiones personales a continuación.
- Seguro de vida
- Compensación de trabajadores
- Seguro de propietarios de viviendas
- Seguro paraguas
- Seguro para accidentes
- Seguro de reemplazo de ingresos (por ejemplo, Aflac)

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de que se le reembolse el costo de los servicios que cubre Medi-Cal y para los que no sea el primer pagador. Por ejemplo, si usted se lesiona en un accidente de tránsito o en el trabajo, es posible que el seguro del automóvil o la compensación de trabajadores tenga que pagar primero su cuidado de salud o hacerle un reembolso a Medi-Cal, si Medi-Cal paga los servicios.

Si sufre una lesión y otra parte es responsable de su lesión, usted o su representante legal debe notificar al DHCS dentro de un periodo de 30 días de haber presentado una acción legal o un reclamo. Presente su notificación en línea a:

- Programa de Lesiones Personales en <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Programa de Recuperación de Compensación de los Trabajadores en <https://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, visite el sitio web de la División de Responsabilidad Civil y Recuperación del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o llame al 1-916-445-9891.

Aviso sobre la recuperación a partir de bienes

El programa de Medi-Cal debe buscar el reembolso de bienes comprobados de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos en o después del cumpleaños número 55. El reembolso incluye Tarifa por Servicio, y recargos de cuidado administrado y pagos de capitación por servicios en centros de enfermería, servicios en el hogar y comunitarios, y servicios de hospitalización y medicinas recetadas relacionados, cuando el miembro fue un paciente interno en un centro de



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

enfermería o recibió servicios en el hogar y comunitarios. El reembolso no puede superar el valor de un bien comprobado del miembro.

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

Aviso de acción

La Alianza le enviará una carta de Aviso de acción (NOA) cada vez que la Alianza niegue, retrase, cancele o modifique una solicitud de servicios de cuidado de salud. Si no está de acuerdo con la decisión de la Alianza, siempre puede presentar una apelación ante la Alianza. Vaya a la sección “Apelaciones” en el Capítulo 6 de este manual para consultar información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando la Alianza le envíe un NOA, le indicará todos los derechos que tiene en caso de que no esté de acuerdo con una decisión que hayamos tomado.

Contenidos en los avisos

Si la Alianza basa las negaciones, los retrasos, las modificaciones, las cancelaciones, las suspensiones o las reducciones de sus servicios, parcial o totalmente, en función de la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que la Alianza pretende emprender.
- Una explicación clara y concisa de las razones por las cuales la Alianza tomó esa decisión.
- Cómo la Alianza tomó su decisión, incluidas las reglas que la Alianza utilizó.
- Las razones médicas de la decisión. La Alianza debe indicar claramente por qué su condición no cumple las reglas o pautas.

Traducciones

La Alianza tiene la obligación de traducir y de proporcionar en su totalidad la información escrita al miembro en los idiomas comunes preferidos, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.

El aviso traducido en su totalidad debe incluir el motivo médico de la decisión de la Alianza de negar, retrasar, modificar, cancelar, reducir o suspender una solicitud de servicios de cuidado de salud.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Si la traducción a su idioma preferido no está disponible, la Alianza debe ofrecerle ayuda verbal en su idioma preferido para que pueda comprender la información que recibe.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

8. Números y palabras importantes que debe conocer

Números de teléfono importantes

- Servicios para Miembros de la Alianza al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000 o 711)
 - Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), y marque 7 o 711
 - Línea de Consejos de Enfermeras de la Alianza: 1-844-971-8907
 - Coordinadores de transporte de la Alianza: 1-800-700-3874
 - Manejo de casos de la Alianza: 1-800-700-3874, extensión 5512
 - Educación sobre la salud de la Alianza: 1-800-700-3874, extensión 5580
 - Solicitudes de servicios de interpretación: 1-800-700-3874, extensión 5580
 - Servicios de salud mental: 1-800-700-3874
 - Vision Service Plan (para servicios de cuidado de la vista de rutina): 1-800-877-7195
 - Medi-Cal Dental Program (para servicios dentales): 1-800-322-6384
-

Palabras que debe conocer

Aguda: una condición médica corta y repentina que requiere atención médica rápida.

Aparato corrector: aparato que se usa fuera del cuerpo para dar apoyo o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o discapacitada, y que es médicamente necesario para la recuperación del miembro.

Apelación: solicitud de un miembro para que la Alianza revise y cambie una decisión tomada sobre la cobertura de un servicio solicitado.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Apoyos comunitarios: los apoyos comunitarios son servicios que ayudan a mejorar la salud general de los miembros. Proporcionan servicios para necesidades sociales relacionadas con la salud, como vivienda, comidas y cuidado personal. Ayudan a los miembros de la comunidad, con un enfoque en promover la salud, la estabilidad y la independencia.

Aprobación previa (autorización previa): el proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar una aprobación de la Alianza para ciertos servicios y así asegurarse de que la Alianza los cubrirá. Una referencia no es una aprobación. La aprobación previa es igual a la autorización previa.

Área de servicio: área geográfica donde la Alianza presta servicio. Esto incluye los condados de Mariposa, Merced, Monterey, San Benito y Santa Cruz.

Autorización previa (aprobación previa): el proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar una aprobación de la Alianza para ciertos servicios y así garantizar que la Alianza los cubrirá. Una referencia no es una aprobación. La autorización previa es igual a la aprobación previa.

Beneficios: medicinas y servicios de cuidado de salud cubiertos por este seguro de salud.

Cancelación: dejar de utilizar el seguro de salud porque el miembro ya no reúne los requisitos o se cambia a un seguro de salud nuevo. El miembro debe firmar un formulario en el que se establezca que ya no desea usar el seguro de salud o llamar a Opciones de Cuidado de Salud para darse de baja por teléfono.

Centro de cuidado subagudo (adulto o pediátrico): un centro de cuidado a largo plazo que proporciona cuidado integral para miembros médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, cuidado de traqueotomía, alimentación por sonda intravenosa, y cuidado de manejo de lesiones complejas.

Centro de enfermería especializada: lugar que brinda cuidado de enfermería las 24 horas y que solo pueden proporcionar profesionales capacitados.

Centro de Salud con Calificación Federal (FQHC): centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Un miembro puede obtener cuidado primario y preventivo en un FQHC.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Centro u hogar de cuidado intermedio: cuidado proporcionado en un centro u hogar de cuidado a largo plazo que brinda servicios residenciales las 24 horas. Los tipos de centros u hogares de cuidado intermedio incluyen los centros de cuidado intermedio para discapacitados del desarrollo (ICF/DD), centros de cuidado intermedio para la habilitación de discapacitados del desarrollo (ICF/DD-H) y centros de cuidado intermedio de enfermería para discapacitados del desarrollo (ICF/DD-N).

Centros Independientes de Partos (FBC): centros de salud donde se planean los partos fuera de la residencia de las personas miembros que cursan un embarazo y que cuentan con licencia o que de otro modo están aprobados por el estado para proporcionar cuidado prenatal, de parto o posparto y otros servicios para pacientes externos que están incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

Cirugía reconstructiva: cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar el funcionamiento o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedad.

Clínica Rural de Salud (RHC): centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Los miembros pueden obtener cuidado primario y preventivo en una RHC.

Clínica: centro que los miembros pueden elegir como proveedor de cuidado primario (PCP). Puede ser un Centro de Salud con Calificación Federal (FQHC), una clínica comunitaria, una Clínica Rural de Salud (RHC), un Proveedor de Cuidado de la Salud para Indígenas (IHCP) u otro centro de cuidado primario.

Cobertura de medicinas recetadas: cobertura de medicinas recetadas por un proveedor.

Condición crónica: una enfermedad u otro problema médico que no puede curarse completamente, que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que el miembro no empeore.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Condición médica de emergencia: condición médica o mental con síntomas graves, como el trabajo de parto (consulte la definición arriba) o dolor grave, que una persona con conocimiento promedio, de una persona no experta, pero prudente, sobre salud y medicina podría creer razonablemente que si no recibe cuidado médico inmediato podría:

- poner la salud del miembro o la salud del bebé en gestación en peligro grave
- causar el deterioro de una función corporal
- causar que una parte del cuerpo u órgano no funcione correctamente
- causar la muerte

Condición psiquiátrica médica de emergencia: trastorno mental en el que los síntomas son tan serios o graves que pueden ocasionar un peligro inmediato para el miembro u otras personas, o que el miembro de inmediato deje de poder proporcionar o usar alimentos, albergue o ropa debido al trastorno mental.

Coordinación de beneficios (Coordination of Benefits; COB, por sus siglas en inglés): el proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene responsabilidades principales respecto al tratamiento y pago para miembros con más de un tipo de cobertura de plan de salud.

Copago (copago): Un pago que realiza un miembro, generalmente al momento del servicio, además del pago de la Alianza.

Cuidado a largo plazo: cuidado en un centro por más de un mes después de la admisión más un mes.

Cuidado continuo: la capacidad de un miembro del plan para continuar recibiendo servicios de Medi-Cal de parte de su proveedor vigente fuera de la red por hasta 12 meses, si el proveedor y la Alianza están de acuerdo.

Cuidado de emergencia: un examen que realiza un doctor o personal bajo la dirección de un doctor, según lo permita la ley, para saber si existe una condición médica de emergencia. Los servicios médicamente necesarios para lograr que se establezca clínicamente dentro de las capacidades del centro de salud.

Cuidado de enfermería especializada: servicios cubiertos que brindan enfermeras, técnicos o terapeutas certificados durante una estancia en un centro de enfermería especializada o en el hogar del miembro.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Cuidado de rutina: servicios médicamente necesarios y cuidado preventivo, consultas de bienestar infantil o cuidado como el cuidado de seguimiento de rutina. El objetivo del cuidado de rutina es prevenir los problemas de salud.

Cuidado de salud en el hogar: cuidado de enfermería especializada y otros servicios que se proporcionan en el hogar.

Cuidado de seguimiento: cuidado regular de un doctor para revisar el progreso de un miembro después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Cuidado de urgencia (o servicios urgentes): servicios que se brindan para tratar enfermedades, lesiones o condiciones que no son de emergencia y que requieren cuidado médico. Los miembros pueden recibir cuidado de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores dentro de la red no están disponibles o son inaccesibles temporalmente.

Cuidado hospitalario para pacientes externos: cuidado médico o quirúrgico que se brinda en un hospital sin que el paciente sea admitido como paciente interno.

Cuidado paliativo: cuidado que reduce las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad grave. El cuidado paliativo no requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos.

Cuidado para pacientes externos: cuando un miembro no tiene que pasar la noche en un hospital o en otro lugar para obtener el cuidado médico que se necesita.

Cuidado para pacientes internos: cuando un miembro tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para obtener el cuidado médico que se necesita.

Cuidado primario: consulte “Cuidado de rutina”.

DHCS: Departamento de Servicios de Cuidado de Salud de California. Esta es la oficina estatal que supervisa el programa de Medi-Cal.

Directorio de Proveedores: una lista de los proveedores que pertenecen a la red de la Alianza.

DMHC: Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC). Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de cuidado administrado

Enfermedad grave: enfermedad o condición que debe tratarse y que puede causar la muerte.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Enfermedad terminal: condición médica que no se puede revertir y que es muy probable que cause la muerte en un plazo de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Enfermera partera certificada (CNM): una persona con licencia como enfermera registrada y certificada como enfermera partera por la Junta de Enfermería Registrada de California. Una enfermera partera certificada tiene permiso para atender casos de partos normales.

Equipo médico duradero (DME): equipo médico que es médicamente necesario y ordenado por el doctor de un miembro u otro proveedor que el miembro utiliza en el hogar, comunidad o centro que usa como hogar.

Especialista (o médico especialista): doctor que trata ciertos tipos de problemas de cuidado de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopedista trata los huesos rotos; un alergólogo, las alergias; y un cardiólogo, los problemas del corazón. En la mayoría de los casos, el miembro necesitará una referencia de su PCP para acudir a un especialista.

Exención de Servicios en el Hogar y Comunitarios (Home and Community-Based Services; HCBS, por sus siglas en inglés) 1915(c): este es un programa gubernamental especial para personas que corren el riesgo de ser internadas en un hogar de ancianos o una institución. El programa permite que DHCS proporcione HCBS a estas personas para que puedan permanecer en su hogar comunitario. Los HCBS incluyen manejo de casos, cuidado personal, enfermería especializada, habilitación y servicios de ama de casa o asistente de salud a domicilio. También incluyen programas diurnos para adultos y cuidados de relevo. Los miembros de Medi-Cal deben presentar la solicitud por separado y calificar para inscribirse en una exención. Algunas exenciones tienen listas de espera.

Fraude: acto intencional para engañar o tergiversar que comete una persona que sabe que el engaño puede derivar en un beneficio no autorizado para la persona, o para alguien más.

Hogar médico: modelo de cuidado que brinda las funciones principales del cuidado de salud primario. Esto incluye el cuidado integral, cuidado coordinado enfocado en el paciente, servicios accesibles y calidad y seguridad.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Hospicio: cuidado para reducir los malestares físicos, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad terminal. El cuidado de hospicio está disponible cuando el miembro tiene una esperanza de vida de seis meses o menos.

Hospital participante: hospital con licencia que tiene un contrato con la Alianza para proporcionar servicios a los miembros cuando reciben cuidado. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes podrían ofrecer a los miembros están limitados por las políticas de revisión de uso y garantía de calidad de la Alianza o por el contrato que la Alianza tenga con el hospital.

Hospital: un lugar donde un miembro obtiene cuidado para pacientes internos y externos de parte de doctores y enfermeras.

Hospitalización: admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente interno.

Indígena estadounidense: una persona que cumple la definición de “indígena” según la ley federal en la sección 438.14 del título 42 del CFR, que define a una persona como “indígena” si la persona cumple algo de lo siguiente:

- Es miembro de una tribu indígena reconocida a nivel federal.
- Vive en un centro urbano y cumple una o más de las siguientes condiciones:
- Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de indígenas, incluidas aquellas tribus, bandas o grupos disueltos desde 1940 y aquellos que el estado en el que residen los reconoce ahora o en el futuro, o que es descendiente de primer o segundo grado de dicho miembro.
 - Es un esquimal o aleutiano, u otro nativo de Alaska.
 - El secretario del Interior considera que es un indígena para cualquier propósito.
- Se determina que es un indígena según las regulaciones emitidas por el secretario de Salud y Servicios Humanos
- El secretario del Interior considera que es un indígena para cualquier propósito
- El secretario de Salud y Servicios Humanos considera que es un indígena para fines de elegibilidad para los servicios de cuidado de salud para indígenas, incluido como indígena de California, esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska.

Inscrito: persona que es miembro de un seguro de salud y obtiene servicios por medio del plan.

Lista de Medicinas con Contrato (Contract Drugs List; CDL, por sus siglas en inglés): la lista de medicinas aprobadas para Medi-Cal Rx a partir de la cual un proveedor puede solicitar las medicinas cubiertas que un miembro necesita.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Manejador de casos: enfermeras registradas o trabajadores sociales que pueden ayudar a un miembro a entender los problemas de salud graves y a organizar el cuidado con los proveedores del miembro.

Manejo Mejorado del Cuidado (ECM): ECM es un enfoque de cuidado integral e interdisciplinario que aborda las necesidades clínicas y no clínicas de los miembros con las necesidades médicas y sociales más complejas.

Medi-Cal de tarifa por servicio (FFS): en ocasiones, la Alianza no cubre los servicios, pero un miembro puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS, como muchos servicios de farmacia por medio de Medi-Cal Rx.

Medi-Cal para Niños y Adolescentes: un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años que les ayuda a mantenerse sanos. Los miembros deben hacerse las revisiones de salud adecuadas para su edad y las pruebas apropiadas para detectar problemas de salud y tratar enfermedades a tiempo. Deben recibir tratamiento para vigilar o ayudar con las condiciones que puedan detectarse en las revisiones. Este beneficio también se conoce como beneficio de Pruebas, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT) en virtud de la ley federal.

Medi-Cal Rx: un servicio de beneficio de farmacia que es parte de Medi-Cal de FFS conocido como "Medi-Cal Rx" que proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluidas medicinas recetadas y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

Medicamento necesario (o necesidad médica): los servicios médicamente necesarios son servicios importantes, razonables y que protegen la vida. El cuidado es necesario para evitar que los pacientes sufran enfermedades o discapacidades graves. Este cuidado reduce el dolor grave mediante el diagnóstico o tratamiento de la enfermedad o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen cuidado que se necesita para resolver o ayudar con una enfermedad o condición física o mental, incluidos los trastornos de abuso de sustancias (SUD).

Medicare: el programa de seguro de salud federal para personas de 65 años o más, ciertas personas jóvenes con discapacidad y personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, que a veces se llama enfermedad renal en etapa terminal [End-Stage Renal Disease; ESRD, por sus siglas en inglés]).



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Medicinas recetadas: medicinas que por ley necesitan la orden de un proveedor con licencia para venderse, a diferencia de las medicinas de venta libre (Over-The-Counter; OTC, por sus siglas en inglés) que no necesitan una receta.

Miembro: cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito en la Alianza con derecho a recibir servicios cubiertos.

Opciones de Cuidado de Salud (Health Care Options; HCO, por sus siglas en inglés): el programa que puede inscribir o dar de baja a un miembro de un seguro de salud.

Otra cobertura de salud (OHC): otra cobertura de salud (OHC) se refiere al plan de salud privado y a los pagadores de servicios que no son Medi-Cal. Los servicios pueden incluir servicios médicos, dentales, para la visión, de farmacia, planes de Medicare Advantage (Parte C), planes de medicinas de Medicare (Parte D) o planes complementarios de Medicare (Medigap).

Paciente establecido: un paciente que tiene una relación vigente con un proveedor y que ha acudido con ese proveedor durante un tiempo específico determinado por el seguro de salud.

Plan de cuidado administrado: seguro de salud de Medi-Cal que utiliza solamente ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. La Alianza es un plan de cuidado administrado.

Plan de salud: cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos al reembolsar al asegurado los gastos por enfermedades o lesiones, o al pagar al proveedor de cuidado directamente.

Plan: consulte “Plan de cuidado administrado”.

Prótesis: aparato artificial sujeto al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

Proveedor calificado: un doctor calificado en el área de ejercicio adecuada para tratar la condición de un miembro.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Proveedor de cuidado primario (PCP): proveedor con licencia que tiene un miembro para la mayoría de su cuidado de salud. El PCP ayuda al miembro a obtener el cuidado que necesita.

Un PCP puede ser un:

- médico general
- internista
- pediatra
- médico familiar
- ginecobotetra
- Proveedor de Cuidado de la Salud para Indígenas (IHCP)
- Centro de Salud Certificado por el Gobierno Federal (FQHC)
- Clínica Rural de Salud (RHC)
- enfermera con práctica médica
- médico auxiliar
- clínica

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): consulte “Proveedor participante”.

Proveedor de servicios de salud mental: profesionales del cuidado de salud que brindan servicios de salud mental a los pacientes.

Proveedor fuera de la red: proveedor que no es parte de la red de la Alianza.

Proveedor no participante: proveedor que no está en la red de la Alianza.

Proveedor participante (o doctor participante): un doctor, hospital u otro profesional de cuidado de salud con licencia o centro de salud con licencia, incluidos los centros de cuidado subagudo, que tienen un contrato con la Alianza para ofrecer servicios cubiertos a los miembros cuando reciben cuidado.

Proveedores de Cuidado de la Salud para Indígena (IHCP): un programa de cuidado de salud operado por el Servicio de Salud Indígena (Indian Health Service; IHS, por sus siglas en inglés), una Tribu Indígena, un programa de Salud Tribal, una Organización Tribal u Organización Urbana Indígena (Urban Indian Organization; UIO, por sus siglas en inglés) según se definen esos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejora del Cuidado de Salud Indígena (25 Código de los Estados Unidos [United States Code; U.S.C., por sus siglas en inglés] sección 1603).

Proveedores de cuidado de salud en el hogar: proveedores que brindan a los miembros cuidado de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Pruebas, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT): consulte “Medi-Cal para Niños y Adolescente”.

Queja: expresión verbal o escrita de disconformidad de un miembro con respecto a un servicio, que puede incluir, entre otros:

- la calidad de cuidado o de los servicios prestados;
- interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una extensión de tiempo propuesta por la Alianza, un programa de salud mental o de trastornos por abuso de sustancias del condado o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que una queja formal.

Queja formal: expresión verbal o escrita de disconformidad de un miembro con respecto a un servicio, que puede incluir, entre otros:

- La calidad de cuidado o de los servicios prestados;
- interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una extensión de tiempo propuesta por la Alianza, un programa de salud mental o de trastornos por abuso de sustancias del condado o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que una queja formal.

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

Recuperación de agravios: 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.

Red: grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados por la Alianza para brindar cuidado.

Referencia: cuando el PCP de un miembro dice que otro proveedor puede brindarle cuidado. Algunos servicios de cuidado cubiertos requieren una referencia y una aprobación previa (autorización previa).

Servicio no cubierto: servicio que no cubre la Alianza.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios comunitarios para adultos (Community-Based Adult Services; CBAS, por sus siglas en inglés): servicios para pacientes externos brindados en centros para cuidado de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para la familia y los cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los miembros que reúnan los requisitos.

Servicios cubiertos: servicios de Medi-Cal que la Alianza es responsable de pagar. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal, a cualquier enmienda del contrato y a lo indicado en este manual para miembros (también conocido como Constancia de Cobertura [EOC] y Formulario de Divulgación Combinados).

Servicios de doula: los servicios de doula incluyen educación sobre salud, defensa y apoyo físico, emocional y no médico. Los miembros pueden obtener servicios de doula antes, durante y después del parto o al final de un embarazo, incluido el período posparto. Los servicios de doula se brindan como servicios preventivos y deben ser recomendados por un doctor u otro profesional autorizado.

Servicios de parteras: cuidado prenatal, intraparto y posparto, incluidos los servicios de planificación familiar para la madre y el cuidado inmediato para el recién nacido, proporcionados por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras certificadas (LM).

Servicios de planificación familiar: servicios para prevenir o retrasar el embarazo. Los servicios se proporcionan a los miembros en edad fértil para permitirles determinar el número de hijos y el tiempo de separación entre ellos.

Servicios de Salud de la Conducta: incluyen servicios de salud mental especializados (SMHS), servicios de salud mental no especializados (Non-Specialty Mental Health Services; NSMHS, por sus siglas en inglés) y servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias (SUD) para apoyar el bienestar mental y emocional de los miembros. Los NSMHS se brindan a través del seguro de salud para miembros que padecen condiciones de salud mental leves a moderadas. Los SMHS se brindan a través de los Seguro de salud mental (MHP) del condado para miembros que tienen un deterioro grave o un alto riesgo de deterioro funcional debido a un trastorno de salud mental. Se cubren los servicios de salud mental de emergencia, incluidas evaluaciones y tratamientos en entornos de emergencia. Su condado también ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, llamados servicios SUD.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios de salud mental para pacientes externos: servicios para pacientes externos para miembros con condiciones de salud mental leves o moderadas, incluidos:

- Evaluación o tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios para pacientes externos con el propósito de supervisar la terapia con medicinas
- Consultas psiquiátricas
- Pruebas de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes externos

Servicios de salud pública: servicios de salud destinados a toda la población. Esto incluye, entre otros, análisis de la situación de salud, vigilancia de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección y saneamiento del medio ambiente, preparación y respuesta ante desastres, y salud ocupacional.

Servicios de un médico: servicios proporcionados por una persona autorizada de acuerdo con la ley estatal para ejercer la medicina o la osteopatía, sin incluir los servicios que ofrecen los doctores mientras un miembro está hospitalizado, que se cobran en la factura de hospital.

Servicios especializados de salud mental (SMHS): servicios para miembros con necesidades de servicios de salud mental que son más altas que las del nivel de deterioro leve o moderado.

Servicios fuera del área: servicios brindados cuando un miembro está en cualquier lugar fuera del área de servicio de la Alianza.

Servicios para Niños de California (CCS): programa de Medi-Cal que brinda servicios a niños menores de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades y problemas crónicos de salud.

Servicios posteriores a la estabilización: servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que se proporcionan después de que un miembro se estabiliza para mantener la estabilización del miembro. Los servicios de cuidado posterior a la estabilización se cubren y se pagan. Los hospitales fuera de la red podrían requerir aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Servicios sensibles: servicios relacionados con la salud mental, la salud sexual y reproductiva, planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual (Sexually Transmitted Infections; STI, por sus siglas en inglés), el VIH/SIDA; agresión sexual y abortos; trastorno por abuso de sustancias (SUD), cuidado de afirmación de género, y violencia ejercida por la pareja íntima.

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS): servicios que ayudan a las personas con problemas de salud o discapacidades a largo plazo a vivir o trabajar donde elijan. Esto podría ser en casa, en el trabajo, en un hogar grupal, un hogar de ancianos u otro centro de cuidado. El LTSS incluye programas de cuidado a largo plazo y servicios prestados en el hogar o en la comunidad, también llamados servicios basados en el hogar y comunitarios (HCBS). Algunos servicios LTSS son proporcionados por seguros de salud, mientras que otros se brindan por separado.

Servicios y dispositivos de habilitación: servicios de cuidado de salud que le ayudan a un miembro a conservar, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.

Servicios y dispositivos de terapia rehabilitativa y habilitativa: servicios y dispositivos para ayudar a los miembros con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a ganar o recuperar habilidades mentales y físicas.

Sistema de Salud Organizado del Condado (County Organized Health System; COHS, por sus siglas en inglés): agencia local creada por la junta de supervisores de un condado para hacer contrato con el programa de Medi-Cal. Un miembro se inscribe automáticamente en un plan del COHS si cumple con las normas de inscripción. Los miembros inscritos eligen a su proveedor de cuidado de salud entre todos los proveedores del COHS.

Trabajo de parto: periodo en el que una persona miembro que cursa un embarazo está en las tres fases para dar a luz y no se le puede trasladar de manera segura a otro hospital antes del parto, o un traslado puede dañar la salud y la seguridad de la persona que es miembro o del niño en gestación.

Transporte médico de emergencia (ambulancia): transporte en una ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencia con el fin de recibir cuidado médico de emergencia.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.

Transporte médico: transporte que un proveedor receta a un miembro cuando no está en condiciones físicas o médicas de utilizar un automóvil, un autobús, un tren o un taxi u otra forma de transporte público o privado para acudir a una cita médica cubierta o para recoger medicinas recetadas. La Alianza paga el transporte de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesita que lo lleven a su cita.

Transporte no médico: transporte que se usa para ir y venir de una cita para un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por el proveedor de un miembro y para recoger medicinas recetadas o suministros médicos.

Tratamiento de investigación: un medicamento, producto biológico o dispositivo de tratamiento que ha completado con éxito la primera fase de una investigación clínica aprobada por La Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), pero que no ha sido aprobado para su uso general por la FDA y sigue en fase de investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

Tratamiento experimental: medicinas, equipo, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba con estudios de laboratorio o en animales antes de ser probados en humanos. Los servicios experimentales no son objeto de una investigación clínica.

Triage (o exámenes de detección): evaluación de la salud de un miembro que hace un doctor o enfermera capacitada para realizar exámenes de detección con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de cuidado.



Llame a Servicios para Miembros al 1-800-700-3874 (TTY 1-800-855-3000). Central California Alliance for Health está disponible de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., de lunes a viernes. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en www.thealliance.health.