



Manual para Miembros

Lo que usted necesita conocer acerca de sus beneficios

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Combined Evidence of Coverage (EOC) and Disclosure Form
Evidencia de Cobertura (EOC) y Formulario de Divulgación Combinados

Condado de San Diego

**United
Healthcare
Community Plan**

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Usted puede obtener este Manual para Miembros y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo alguno para usted. Llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para obtener más información acerca de los servicios de asistencia lingüística para el cuidado de la salud, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Usted puede obtener esta información en otros formatos, como Braille, audio, en letra grande de 20 puntos y formatos electrónicos accesibles sin costo para usted. Llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. La llamada es gratuita.



Servicios de intérprete

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. proporciona servicios de interpretación oral y traducción de parte de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo para usted. No es necesario que usted utilice a un familiar o a un amigo como intérprete. Nosotros no le aconsejamos emplear a menores de edad 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 con el idioma o para obtener este manual en otro idioma, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). La llamada es gratuita.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-866-270-5785 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-866-270-5785 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-866-270-5785

(TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير.

اتصل بـ 1-866-270-5785

(TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-866-270-5785 (TTY՝ 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-866-270-5785 (TTY՝ 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-866-270-5785 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-866-270-5785 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-866-270-5785 (TTY 711)

ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-866-270-5785 (TTY 711)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-866-270-5785 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-866-270-5785 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि:शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-866-270-5785 (TTY 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntauv su thiab luam tawm ua tus ntauv loj. Hu rau 1-866-270-5785 (TTY 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意：日本語での対応が必要な場合は 1-866-270-5785 (TTY 711)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。1-866-270-5785 (TTY 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-866-270-5785 (TTY 711)번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-866-270-5785 (TTY 711)번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກວາຍພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-270-5785 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນມີການເຊື່ອມເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-270-5785 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-866-270-5785 (TTY 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-866-270-5785 (TTY 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ប្រជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-866-270-5785 (TTY 711)។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-866-270-5785 (TTY 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY 711) 1-866-270-5785 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-866-270-5785 (TTY 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-866-270-5785 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-866-270-5785 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-866-270-5785 (TTY 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-866-270-5785 (TTY 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-866-270-5785 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-866-270-5785 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-270-5785 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-270-5785 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-866-270-5785 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-866-270-5785 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-866-270-5785 (TTY: 711). 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 1-866-270-5785 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

¡Bienvenido a UnitedHealthcare Community Plan!

Gracias por unirse a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Manual para los Miembros

Este Manual para Miembros le informa acerca de su cobertura dentro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Léalo detenidamente y en su totalidad. Le ayudará a comprender y utilizar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Si usted tiene necesidades de salud especiales, asegúrese de leer todas las secciones que se apliquen a su caso.

Este Manual para Miembros también se denomina Evidencia de Cobertura (EOC) y Formulario de Divulgación Combinados. Es un resumen de las reglas y políticas de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y se basa en el contrato entre UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS). Si usted desea obtener más información, llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785 (TTY 711)**.

Llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)** para solicitar una copia del contrato entre UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y DHCS. Usted también puede solicitar otra copia del Manual para Miembros sin costo alguno para usted o visitar el sitio en internet de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en myuhc.com/CommunityPlan para ver el Manual para Miembros. Usted también puede solicitar, sin costo alguno, una copia de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos libres de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., o cómo acceder a esta información en el sitio en internet de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Contáctenos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí para ayudarle. Si usted tiene preguntas, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto en los días feriados estatales. La llamada es gratuita.

Usted también puede visitarnos en internet en cualquier momento en myuhc.com/CommunityPlan.

Muchas gracias,

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
4365 Executive Drive, Suite 500
San Diego, CA 92121



Tabla de contenido

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos	2
Servicios de intérprete	3
¡Bienvenido a UnitedHealthcare Community Plan!	7
Manual para los Miembros	7
Contáctenos	8
1. Su inicio como un miembro	12
Cómo obtener ayuda	12
Quién puede convertirse en miembro	13
Tarjetas de identificación (ID)	14
2. Acerca de su plan de salud	15
Descripción general del plan de salud	15
Cómo funciona su plan	16
Cambio de planes de salud	17
Estudiantes universitarios que se mudan a un nuevo condado o fuera de California	18
Continuidad de la atención médica	19
Costos	21
3. Cómo obtener atención médica	25
Obtener servicios de atención médica	25
Proveedor de atención primaria (PCP)	26
Red de proveedores	30
Citas	37



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Para llegar a su cita	37
Cancelación y nueva solicitud de cita	38
Pagos	38
Referencias	39
Preaprobación (autorización previa)	41
Segundas opiniones	42
Cuidados médicos privados	43
Atención médica de urgencias	45
Cuidados de emergencia	48
NurseLine	50
Directivas avanzadas	50
Donación de órganos y tejidos	51
4. Beneficios y servicios	52
Qué cubre su plan de salud	52
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. .	55
Otros beneficios y programas cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.	74
Otros programas y servicios de Medi-Cal	78
Servicios que no puede obtener a través de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o Medi-Cal	83
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	83
5. Cuidados del bienestar para niños y jóvenes	84
Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)	84
Chequeos de salud del niño sano y atención preventiva	85
Prueba de envenenamiento por plomo en la sangre	86
Ayuda para obtener servicios de bienestar para niños y jóvenes	87
Chequeos dentales	87



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

6. Para informar y resolver problemas	<u>90</u>
Quejas	<u>91</u>
Apelaciones	<u>92</u>
Qué puede hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación	<u>94</u>
Quejas y Revisiones médicas independientes (IMR) con el Departamento de atención médica administrada	<u>95</u>
Audiencias estatales	<u>96</u>
Fraude, desperdicio y abuso	<u>98</u>
7. Derechos y responsabilidades	<u>99</u>
Sus derechos	<u>99</u>
Sus responsabilidades	<u>100</u>
Notificación de no discriminación	<u>101</u>
Formas para participar como miembro	<u>103</u>
Aviso de prácticas de privacidad	<u>104</u>
Notificación acerca de las leyes	<u>111</u>
Notificación acerca de Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de agravios	<u>111</u>
Aviso sobre recuperación patrimonial	<u>112</u>
Notificación de Acción	<u>112</u>
8. Números y palabras importantes que debe conocer	<u>113</u>
Números de teléfono importantes	<u>113</u>
Palabras para conocer	<u>113</u>



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

1. Su inicio como un miembro

Cómo obtener ayuda

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. desea que usted esté satisfecho con su atención médica. ¡Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su atención médica, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. desea escucharle!

Servicios para Miembros

Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí para ayudarlo. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede:

- Responder a preguntas acerca de su plan de salud y los servicios cubiertos
- Ayudarlo a elegir o cambiar de un proveedor de atención primaria (PCP)
- Informarle en dónde usted puede recibir la atención médica que necesita
- Ayudarlo a obtener servicios de intérprete si usted no habla inglés
- Ayudarlo a obtener información en otros idiomas y formatos

Si usted necesita ayuda, llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto en los días feriados estatales. La llamada es gratuita. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. se asegura que usted tenga que esperar menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitar en línea en cualquier momento en myuhc.com/CommunityPlan.



Quién puede convertirse en miembro

Usted califica para UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. porque califica para Medi-Cal y vive en el condado de San Diego. Usted puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos del Condado de San Diego a los números de teléfono que se anotan en la sección Números de teléfono importantes en este manual. También usted puede calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social porque está recibiendo SSI/SSP. Puede comunicarse con la Oficina de Administración del Seguro Social en uno de los siguientes lugares:

1333 Front St, San Diego, CA 92101	Teléfono: 1-855-820-0097
8505 Aero Dr, San Diego, CA 92123	Teléfono: 1-866-331-6397
700 E 24th St A, National City, CA 91950	Teléfono: 1-866-331-2203
846 Arnele Ave, El Cajon, CA 92020	Teléfono: 1-866-964-0012

Si usted tiene preguntas acerca de la inscripción, llame a opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Medi-Cal de Transición

A Medi-Cal de Transición también se le llama “Medi-Cal para personas que trabajan”. Es posible que usted pueda obtener Medi-Cal de Transición si deja de recibir Medi-Cal porque:

- Empezó a ganar más dinero
- Su familia comenzó a recibir más manutención infantil o conyugal

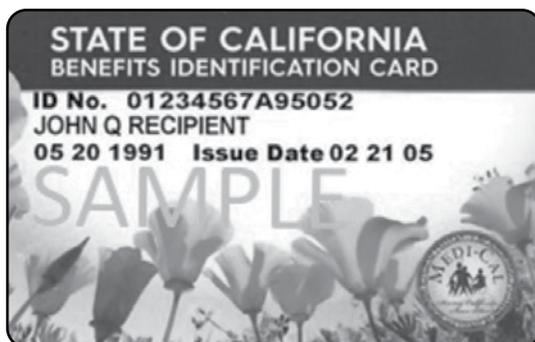
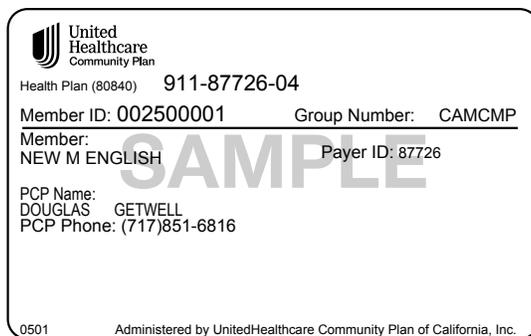
Usted puede hacer preguntas acerca de la elegibilidad para Medi-Cal de transición en la oficina de servicios humanos y de salud de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llamar a Opciones de atención médica (Health Care Options) al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., usted recibirá una tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Debe mostrar su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal, que le envió el estado de California, cuando reciba servicios de atención médica o recetas. Usted debe llevar consigo todas las tarjetas de salud en todo momento. Abajo hay ejemplos de las tarjetas de identificación de BIC y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para mostrarle cómo se verá la suya:



Si usted no recibe su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. dentro de pocas semanas después de la fecha de inscripción, o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame a Servicios para Miembros de inmediato. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le enviará una nueva tarjeta sin costo para usted. Llame al **1-866-270-5785**, TTY **711**.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en estos condados: Condado de San Diego. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. trabaja con el estado de California para ayudarlo a obtener la atención médica que usted necesita.

Usted puede hablar con uno de los representantes de servicios para miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para obtener más información acerca del plan de salud y cómo hacer que funcione para usted. Llame al **1-800-270-5785**, TTY **711**.

Cuando comienza y termina su cobertura

Cuando usted se inscribe en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., le enviaremos una tarjeta de identificación dentro de dos semanas posteriores a la fecha de inscripción. Usted debe mostrar su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) cuando reciba cualquier servicio de atención médica o recetas.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse cada año. Si la oficina de su condado local no puede renovar su cobertura de Medi-Cal utilizando medios electrónicos, el condado le enviará un formulario de su renovación de Medi-Cal. Complete este formulario y devuélvalo a la agencia de servicios humanos de su condado. Usted puede remitir su información por internet, en persona o por teléfono u otro medio electrónico si está disponible en su condado.

Usted puede solicitar el término de su cobertura de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para obtener ayuda para elegir un nuevo plan, llame a opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Usted también puede solicitar la terminación de su cobertura de Medi-Cal.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es un plan de salud para miembros de Medi-Cal en el condado de San Diego. Encuentre su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

2 | Acerca de su plan de salud

La elegibilidad de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede terminar si las siguientes circunstancias tienen lugar:

- Usted se muda fuera del condado de San Diego
- Usted se encuentra en la cárcel o en una prisión
- Usted ya no tiene Medi-Cal
- Si es elegible para un programa de exención que requiere que esté inscrito en FFS Medi-Cal

Si usted pierde su cobertura de Medi-Cal de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., es posible que aún sea elegible para la cobertura de Medi-Cal de pago por servicio (FFS). Si no está seguro si todavía está cubierto por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Consideraciones especiales para los Nativos Americanos en la atención médica administrada

Los Nativos Americanos tienen el derecho a no inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o pueden dejar su plan de atención médica administrada de Medi-Cal y regresar a FFS Medi-Cal en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si usted es un Nativo Americano, tiene el derecho a recibir servicios de atención médica con un proveedor de atención médica para nativos americanos (IHCP). También usted puede permanecer o cancelar su inscripción en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. mientras recibe servicios de atención médica en estos lugares. Para obtener información acerca de la inscripción y la cancelación de la inscripción, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Cómo funciona su plan

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es un plan de salud de atención administrada contratado con DHCS. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. trabaja con doctores, hospitales y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para brindarle atención médica a usted, el miembro. Mientras usted sea miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., puede ser elegible para recibir algunos servicios adicionales proporcionados a través de FFS Medi-Cal. Estos incluyen recetas para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de FFS Medi-Cal Rx.

16  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Servicios para Miembros le informará cómo funciona UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., cómo obtener la atención médica que usted necesita, cómo programar citas con el proveedor dentro de los horarios de acceso estándar, cómo solicitar servicios de interpretación sin costo y cómo conocer si usted califica para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Usted también puede encontrar información de servicios para miembros en internet en myuhc.com/CommunityPlan.

Cambio de planes de salud

Usted puede dejar a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y unirse a otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento. Llame a Opciones de atención médica (Health Care Options) al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) para elegir un nuevo plan. Puede llamar entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. de lunes a viernes o visitar <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Son necesarios hasta 30 días para procesar su solicitud para que usted deje a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y se inscriba en otro plan en su condado si no hay problemas con la solicitud. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Si usted desea dejar a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes, puede solicitar a Opciones de atención médica una terminación acelerada (rápida). Si el motivo de su solicitud cumple con las reglas para la terminación acelerada, usted recibirá una notificación por escrito para informarle que su inscripción está terminada.

Los miembros que pueden solicitar la terminación acelerada incluyen, entre otros, los niños que reciben servicios bajo los programas de Cuidado de crianza o Asistencia de adopción, miembros con necesidades especiales de atención médica y miembros que ya están inscritos en Medicare u otro plan de atención médica administrada comercial o de Medi-Cal.

Usted puede solicitar abandonar UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en persona en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado. Localice a su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llame a Opciones de atención médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**).



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Estudiantes universitarios que se mudan a un nuevo condado o fuera de California

Si usted se muda a otro condado en California para asistir a la universidad, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá visitas a la sala de emergencias y los servicios de atención médica de urgencia en el nuevo condado. Los servicios médicos de emergencia y la atención médica de urgencia están disponibles para todos los afiliados de Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado en donde residan. La atención médica de rutina y preventiva está cubierta solamente en su condado de residencia.

Si usted está inscrito en Medi-Cal y asistirá a la universidad en otro condado de California, no es necesario que solicite Medi-Cal en ese condado.

Cuando se muda temporalmente de su hogar para ir a la universidad en otro condado de California, tiene dos opciones disponibles. Usted puede:

- Notificar a la oficina local del condado de San Diego que se mudará temporalmente para asistir a la universidad y debe proporcionar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los expedientes de casos con su nueva dirección y código de condado en la base de datos del estado. Utilice esta opción si desea recibir atención médica de rutina o preventiva en su nuevo condado. Es posible que usted deba cambiar de plan de salud si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no opera en el condado donde usted asistirá a la universidad. Si tiene preguntas y para evitar demoras en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

O

- Elija no cambiar su plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en un condado diferente. En ese caso, solo podrá acceder a salas de emergencias y a los servicios de atención médica de urgencia en el nuevo condado para algunas afecciones. Para obtener más información, consulte el Capítulo 3, “Cómo recibir atención médica”. Para la atención médica de rutina o preventiva, usted deberá utilizar la red regular de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. ubicados en el condado de residencia del jefe de familia.

Si usted va a salir temporalmente de California para asistir a la universidad en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad en la oficina local del condado de San Diego. Mientras sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y la atención médica de urgencia en otro estado. También cubriremos la atención médica de



emergencia que resulte en hospitalización en Canadá y México si se aprueba el servicio y el doctor y si el hospital cumple con las reglas de Medi-Cal. Los servicios de atención médica de rutina y preventiva, incluyendo los medicamentos recetados, no están cubiertos fuera de California. Si usted desea Medicaid en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. Usted no será elegible para Medi-Cal y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no pagará su atención médica.

Continuidad de la atención médica

Como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., usted recibirá atención médica de proveedores de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. En algunos casos, es posible que usted pueda acudir a proveedores que no estén en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. A esto se le llama continuidad de la atención. Llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. e infórmenos si necesita ver a un proveedor por fuera de la red. Le diremos si usted tiene continuidad en la atención médica. Puede utilizar la continuidad de la atención médica, hasta por 12 meses, o más en algunos casos, si se cumple con todas las siguientes condiciones:

- Usted ha tenido una relación continua con el proveedor que no pertenece al plan, antes de inscribirse en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- El proveedor fuera del plan está dispuesto a trabajar con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y acepta los requisitos de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Usted fue atendido por un proveedor por fuera del plan al menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su inscripción en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para una visita que no era de emergencia
- Usted fue atendido por un proveedor fuera del plan al menos una vez durante los seis (6) meses anteriores a la transición de los servicios de un Centro Regional a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no tiene ninguna queja documentada acerca de la calidad de la atención médica del proveedor que no pertenece al plan

Si sus proveedores no se unen a la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al final de los 12 meses, no están de acuerdo con las tarifas de pago de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o no cumplen con los requisitos de calidad de la atención médica, usted deberá cambiar a proveedores de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**) para analizar sus opciones.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Proveedores que abandonan UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o proveedores que no pertenecen al plan

Si usted está siendo tratado por un proveedor para ciertas afecciones de salud, quién no es un proveedor de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o su proveedor deja de trabajar con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., es posible que usted pueda seguir recibiendo servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención médica. Los servicios que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. proporciona para la continuidad de la atención médica incluyen, pero no están limitados a:

- Afecciones agudas (un problema médico que necesita atención rápida), mientras dure la afección
- Afecciones físicas y del comportamiento crónicas (un problema médico que tiene durante mucho tiempo): Durante el tiempo necesario para finalizar el tratamiento y organizar una transferencia segura a un nuevo doctor en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Embarazo: Durante el embarazo y el posparto inmediato
- Servicios de salud mental materna
- Atención médica de un niño recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses de edad durante un máximo de 12 meses a partir de la fecha del inicio de la cobertura o la fecha en que finaliza el contrato del proveedor con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Enfermedad terminal (un problema médico potencialmente mortal): Mientras dure la enfermedad. La finalización de los servicios cubiertos puede exceder los doce (12) meses desde el momento en que el proveedor deja de trabajar con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Una cirugía u otro procedimiento médico que se lleve a cabo por un proveedor que no pertenece al plan, siempre que esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. como parte de un curso de tratamiento documentado y haya sido recomendado y documentado por el proveedor; una cirugía u otro procedimiento médico que se llevará a cabo dentro de los 180 días posteriores a la fecha de terminación del contrato del proveedor o dentro de los 180 días posteriores a la fecha de vigencia de la cobertura de un nuevo miembro

Para otras condiciones que pueden calificar, comuníquese con Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.



Si el proveedor que no pertenece al plan no está dispuesto a continuar brindando los servicios, no está de acuerdo con el pago u otros términos para brindar atención médica, entonces usted no podrá recibir atención médica continua del proveedor. Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**) para obtener ayuda en la selección para seleccionar de un proveedor contratado para continuar con su atención médica o si tiene alguna pregunta o problema para recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no forma parte de UnitedHealthcare Community Plan de California, Inc.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no está obligado a brindar continuidad de atención médica para los servicios no cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios exclusivos. Para obtener más información acerca de la continuidad de la atención médica y los requisitos de elegibilidad y para conocer todos los servicios disponibles, llame a Servicios para Miembros.

Costos

Costos para los miembros

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. brinda servicios a personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no tienen que pagar por los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles. A excepción de la atención médica de emergencia, la atención médica de urgencia o la atención médica delicada, se debe obtener la aprobación previa de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes de consultar a un proveedor por fuera de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Si usted no obtiene la aprobación previa y acude a un proveedor por fuera de la red para recibir atención médica que no sea una atención médica de emergencia, atención médica de urgencia o atención médica delicada, es posible que usted deba pagar la atención médica de proveedores que están fuera de la red. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, consulte “Beneficios y servicios”.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Para miembros con una atención médica a largo plazo y una parte del costo

Es posible que usted deba pagar una parte del costo cada mes por sus servicios de atención médica a largo plazo. La cantidad de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, usted pagará sus propias facturas médicas, incluidas, entre otras, las facturas del Servicio de apoyo administrado a largo plazo (Managed Long Term Support Service – MLTSS), hasta que el monto que haya usted pagado sea igual a su parte del costo. Después de eso, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá su atención médica a largo plazo durante ese mes. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no lo cubrirá hasta que se haya pagado la totalidad del costo de atención médica a largo plazo del mes.

Cómo se le paga a un proveedor

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- **Pagos por capitación**

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. paga a algunos proveedores una cantidad fija de dinero cada mes por cada miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. A esto se le llama pago por capitación. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y los proveedores trabajan juntos para decidir el monto del pago.

- **Pagos FFS**

Algunos proveedores brindan atención a los miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y después, envían a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. una factura por los servicios que prestaron. A esto se le llama pago FFS. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información acerca de cómo UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. paga a los proveedores, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. ofrece incentivos a proveedores calificados vinculados a actividades clínicas que impulsan una atención preventiva de mejor calidad, una mejor gestión de su población de pacientes y una mejor atención para el miembro individual.



Para pedirle a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. que pague una factura

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es responsable de pagar. Si usted recibe una factura por tarifas de servicios de apoyo, copagos o tarifas de registro para un servicio cubierto, no pague la factura. Llame a Servicios para Miembros de inmediato al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Para pedirle a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. que le devuelva el dinero que usted ha pagado

Si pagó por servicios que ya recibió y desea que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le reembolse (le devuelva el dinero), debe cumplir con todas las condiciones siguientes:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es responsable de pagar. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no le reembolsará un servicio que no esté cubierto por Medi-Cal o UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Usted recibió el servicio cubierto después de convertirse en miembro elegible de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Usted solicita que se le reembolse en el plazo de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto
- Usted proporciona prueba de que pagó por el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor
- Usted recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. No es necesario que cumpla con esta condición si recibió servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red realicen sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto normalmente requiere una aprobación previa, proporcione prueba del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

2 | Acerca de su plan de salud

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le informará su decisión de reembolsarle en una carta llamada Notificación de Acción. Si cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en Medi-Cal debe reembolsarle el monto total que pagó. Si el proveedor se niega a devolverle el dinero, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le reembolsará el monto total que pagó. Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no está en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y se niega a devolverle el dinero, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le reembolsará, pero solo hasta el monto que pagaría FFS Medi-Cal. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le reembolsará el monto total de sus gastos personales por los servicios de emergencia, los servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita que lo brinden proveedores fuera de la red sin aprobación. Si no cumple con una de las condiciones anteriores, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no le reembolsará.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no le reembolsará si:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos
- Tiene un costo compartido de Medi-Cal no cubierto
- Fue a un doctor que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que desea que lo vean de todos modos y que usted pagará por los servicios
- Solicitó que le reembolsaran los copagos de los medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare



3. Cómo obtener atención médica

Obtener servicios de atención médica

Por favor lea la siguiente información para saber de quién o de qué grupo de proveedores se puede obtener atención médica.

Usted puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha de vigencia de su inscripción. Lleve siempre consigo su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga. Nunca permita que nadie más use su tarjeta de identificación BIC o UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Los miembros nuevos deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. La red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es un grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted debe elegir un PCP dentro de 30 días posteriores al momento en que se convierte en miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Si usted no elige un PCP, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. elegirá uno por usted.

Usted puede elegir el mismo PCP o diferentes PCP para todos los miembros de la familia en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., siempre que el PCP esté disponible.

Si tiene un doctor que desea conservar o desea encontrar un nuevo PCP, puede buscar en el directorio de proveedores. Ahí hay una lista de todos los PCP de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. El directorio de proveedores tiene otra información para ayudarlo a elegir un PCP. Si necesita un directorio de proveedores, llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. También puede encontrar el directorio de proveedores en el sitio en internet de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en myuhc.com/CommunityPlan.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

Si usted no puede obtener la atención médica que necesita de un proveedor participante de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., su PCP debe solicitar la aprobación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para referirle a un proveedor fuera de la red. A esto se le llama remisión. Usted no necesita aprobación para acudir a un proveedor fuera de la red para obtener servicios sensibles que se describen bajo el título “Atención sensible” más adelante en este capítulo.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información acerca de los PCP, el directorio de proveedores y la red de proveedores.

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

Proveedor de atención primaria (PCP)

Usted debe elegir un PCP dentro de 30 días posteriores a su inscripción en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Dependiendo de su edad y sexo, usted puede elegir un doctor general, obstetra/ginecólogo, doctor de familia, internista o pediatra como su proveedor de atención primaria (PCP). Una enfermera practicante (NP), un asistente médico (PA) o una enfermera partera certificada también pueden actuar como su PCP. Si usted elige un NP, PA o una enfermera partera certificada, es posible que se le asigne un doctor para supervisar su atención. Si usted tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no tiene que elegir un PCP.

Usted puede elegir un proveedor de atención médica para Nativos Americanos (IHCP), un centro de salud calificado federalmente (FQHC) o una clínica de salud rural (RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que usted pueda elegir un PCP para toda su familia que sea miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., siempre que el PCP esté disponible.

Nota: Los Nativos Americanos pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Si usted no elige un PCP dentro de 30 días posteriores a la inscripción, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le asignará un PCP. Si está asignado a un PCP y desea cambiar, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). El cambio ocurre el primer día del mes siguiente.

26  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Su PCP:

- Conocerá su historial médico y sus necesidades
- Mantendrá sus registros de salud
- Le brindará la atención médica preventiva y de rutina que necesita
- Le referirá (enviarle) a un especialista si lo necesita
- Organizará la atención médica en un hospital si usted lo necesita

Puede buscar en el Directorio de Proveedores para encontrar un PCP en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. El Directorio de Proveedores tiene una lista de IHCP, FQHC y RHC que trabajan con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Usted puede encontrar el Directorio de Proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en internet en myuhc.com/CommunityPlan o puede solicitar que se le envíe por correo un directorio de proveedores llamando al **1-866-270-5785** (TTY **711**). También usted puede llamar para conocer si el PCP que desea acepta pacientes nuevos.

Elección de médicos y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, por lo que es mejor que elija usted mismo su PCP.

Es mejor quedarse con un PCP para que pueda conocer sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiar a un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Usted debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y esté aceptando nuevos pacientes.

Su nueva opción se convertirá en su PCP el primer día del próximo mes después de realizar el cambio.

Para cambiar de PCP, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede solicitarle que cambie su PCP si el PCP no acepta nuevos pacientes, ha dejado la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o no brinda atención médica a pacientes de su edad. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o su PCP también pueden pedirle que usted se cambie a un nuevo PCP si no puede llevarse bien o estar de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. necesita cambiar su PCP, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. se lo informará por escrito.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

Si su PCP cambia, usted recibirá por correo una nueva tarjeta de identificación como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Tendrá el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicios para Miembros si tiene preguntas acerca de cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.

Algunas cosas en las que pensar al elegir un PCP:

- ¿El PCP se trabaja con niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica que me gusta emplear?
- ¿Está el consultorio del PCP cerca de mi casa, trabajo o escuela infantil?
- ¿Está el consultorio del PCP cerca de donde yo vivo y es fácil llegar al consultorio del PCP?
- ¿Los doctores y el personal hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que me gusta?
- ¿El PCP brinda los servicios que puedo necesitar?
- ¿El horario de atención del PCP se ajusta a mi horario?

Evaluación de salud inicial (IHA)

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. recomienda que usted, como un nuevo miembro, visite a su nuevo PCP dentro de los primeros 120 días para una evaluación de salud inicial (IHA). El propósito de la IHA es ayudar a su PCP a conocer su historial y necesidades de atención médica. Su PCP puede hacerle algunas preguntas acerca de su historial médico o puede pedirle que complete un cuestionario. Su PCP también le informará acerca del asesoramiento y las clases de educación para la salud que pueden ayudarlo.

Cuando usted llame para programar su cita con la IHA, diga a la persona que conteste el teléfono que usted es miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Proporcione su número de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Lleve su tarjeta de identificación BIC y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. a su cita. Es una buena idea llevar una lista de sus medicamentos y preguntas a su visita. Esté preparado para hablar con su PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención médica.

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

Si tiene preguntas acerca de IHA, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

28  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Cuidados médicos de rutina

La atención médica de rutina es la atención médica habitual. Incluye la atención médica preventiva, también llamada bienestar o atención médica del bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y evita que se enferme. La atención médica preventiva incluye chequeos regulares y educación y asesoramiento acerca de la salud. Los niños pueden recibir servicios preventivos tempranos muy necesarios, como exámenes de audición y visión, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos más servicios recomendados por las guías de Bright Futures de los pediatras. Además de la atención médica preventiva, la atención médica de rutina también incluye la atención médica cuando usted está enfermo. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP:

- Le brinda toda su atención médica de rutina, incluidos los chequeos regulares, vacunas, tratamiento, recetas y asesoramiento médico
- Mantiene sus registros de salud
- Le refiere (enviarlo) a especialistas si es necesario
- Solicita radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si usted lo necesita

Cuando usted necesite atención médica de rutina, llamará a su PCP para programar una cita. Asegúrese de llamar a su PCP antes de recibir atención médica, a menos que sea una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información acerca de la atención médica y los servicios que cubre su plan y lo que no cubre, lea “beneficios y servicios” y “atención médica preventiva para niños y jóvenes” en este manual.

Todos los proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. pueden utilizar ayudas y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale a su proveedor o a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. lo que usted necesita.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted obtendrá la mayoría de sus servicios cubiertos a través de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Nota: Los Nativos Americanos pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral para brindarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. Para obtener más información acerca de las objeciones morales, lea la sección “objeción moral” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarlo a encontrar a otro proveedor que le brinde los servicios que usted necesita. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. también puede ayudarlo a encontrar un proveedor que preste ese servicio.

Proveedores de la red

Usted utilizará proveedores de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para la mayoría de sus necesidades de atención médica. Recibirá atención médica preventiva y de rutina de su PCP. También utilizará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Para obtener un Directorio de Proveedores de la red, llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. Usted también puede encontrar el Directorio de Proveedores en internet en myuhc.com/CommunityPlan. Para obtener una copia de la lista de medicamentos por contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711) o visite el sitio en internet de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Para la atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

A excepción de la atención médica de emergencia o la atención médica delicada, usted debe obtener la aprobación previa de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes de consultar a un proveedor por fuera de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Si usted no obtiene la aprobación previa y acude a un proveedor por fuera de la red para recibir atención que no es atención médica de emergencia o atención médica delicada, es posible que usted deba pagar la atención médica de proveedores que no pertenecen a la red.

30  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

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

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Excepto para la atención médica de emergencia, es posible que usted deba pagar la atención médica de proveedores que están fuera de la red. Si usted necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que pueda obtenerlos por fuera de la red sin costo para usted, siempre que sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede aprobar una referencia a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o están ubicados muy lejos de su hogar. Si le damos una referencia a un proveedor fuera de la red, pagaremos por su atención médica.

Usted debe obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de acudir a un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., excepto para una atención médica de emergencia y atención médica delicada. Para recibir atención de urgencia dentro del área de servicio de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., usted debe consultar a un proveedor de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. No necesita una aprobación previa para recibir atención médica de urgencia de un proveedor de la red. Si usted no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención de urgencia que reciba de un proveedor por fuera de la red dentro del área de servicio de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Para obtener más información acerca de atención médica de emergencia, atención médica de urgencia y servicios de atención médica delicada, consulte esos títulos en este capítulo.

Nota: Si usted es un Nativo Americano, puede recibir atención en un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin necesitar una referencia.

Si necesita ayuda con servicios por fuera de la red, llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y necesita atención médica que no sea una emergencia o urgencia, llame a su PCP de inmediato o llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Para una atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si usted viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieran hospitalización, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá su atención médica. Si usted viaja internacionalmente fuera de Canadá o México y necesita atención de emergencia, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no cubrirá su atención.

Si usted paga por servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá o México, puede solicitar a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. que se le devuelva el dinero que pagó. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. revisará su solicitud.

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

Si usted se encuentra fuera de California y tiene necesidad de emergencia para surtir medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, solicite a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 para obtener ayuda.

Nota: Los Nativos Americanos pueden obtener servicios en IHCP fuera de la red.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Si necesita servicios de atención médica para una afección médica elegible de California Children's Services (CCS) y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no cuenta con un especialista integrado en CCS en la red que pueda brindarle la atención que necesita, es posible que pueda acudir a un proveedor fuera de la red de proveedores sin costo para usted. Para obtener más información acerca del programa CCS, lea el capítulo beneficios y servicios de este manual.

Si usted tiene preguntas acerca de la atención médica por fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Si la oficina está cerrada y desea ayuda de un representante, llame al **1-866-270-5785**.

Doctores

Usted escogerá a su doctor para que sea su proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de Proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. El doctor que usted elija debe ser un proveedor de la red. Para obtener una copia del directorio de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**) o encuéntrelo en internet en myuhc.com/CommunityPlan.

Si usted está eligiendo un nuevo doctor, también debe llamar para asegurarse que el PCP que desea acepta nuevos pacientes.

Si usted tuvo un doctor antes de ser miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., y ese doctor no es parte de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., es posible que pueda conservar a ese doctor por un tiempo limitado. A esto se le llama continuidad de la atención médica. Usted puede leer más acerca de la continuidad de la atención médica en este manual. Para obtener más información, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Si usted necesita un especialista, su PCP lo referirá a un especialista de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Recuerde, si usted no elige un PCP, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. elegirá uno por usted. Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, por lo que es mejor que usted lo elija. Si tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, usted no tiene que elegir un PCP.

Si desea cambiar su PCP, debe elegir un PCP del directorio de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Asegúrese que el PCP acepta nuevos pacientes. Para cambiar de PCP, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

Hospitales

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

Si no es una emergencia y necesita atención médica en un hospital, su PCP decidirá a qué hospital debe usted acudir. Usted deberá ir a un hospital que utilice su PCP y que esté en la red de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Los hospitales de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. se anotan en el directorio de proveedores. Las admisiones a un hospital que no sean de emergencia deben tener una aprobación previa (autorización previa).

Especialistas en la salud de la mujer

Usted puede acudir a un especialista en la salud de la mujer dentro de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para obtener la atención médica cubierta necesaria para brindar los servicios de atención médica preventiva y de rutina de la mujer. Usted no necesita una referencia de su PCP para obtener estos servicios. Si necesita ayuda para encontrar un especialista en la salud de la mujer, puede llamar al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. Usted también puede llamar a NurseLine las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-866-270-5785**.

Directorio de proveedores

El Directorio de Proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. enlista los proveedores que participan en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. La red es el grupo de proveedores que trabaja con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

El Directorio de Proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. enlista a los hospitales, PCP, especialistas, enfermeras practicantes, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, centros de salud calificados a nivel federal (FQHC), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios administrados a largo plazo y apoyos (MLTSS), centros de maternidad independientes (FBC), proveedores de atención médica para Nativos Americanos (IHCP) y clínicas de salud rurales (RHC).

El Directorio de Proveedores tiene los nombres de proveedores de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas que se hablan. Indica si el proveedor acepta nuevos pacientes. También da el nivel de accesibilidad física del edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras de apoyo. Si usted desea información de un doctor, acerca de la educación, capacitación y certificación obtenida de la junta de certificación, llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Usted puede encontrar el directorio de proveedores en internet en myuhc.com/CommunityPlan.

Si usted necesita un directorio de proveedores impreso, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Usted 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 llamando a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** y presione **5** o **711**).

Acceso oportuno a la atención

Su proveedor debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que se mencionan a continuación.

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

Tipo de cita	Usted debería poder obtener una cita dentro de:
Citas de atención médica de urgencia que no requieren de aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención médica de urgencia que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención médica con especialistas no urgentes (de rutina)	15 días hábiles
Citas de atención médica no urgente (de rutina) con un proveedor de salud mental (no médico)	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra condición de salud	15 días hábiles
Tiempos de espera telefónicos durante el horario comercial normal	10 minutos



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Tiempo de viaje o distancia para recibir atención médica

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. debe seguir los estándares de tiempo de viaje o distancia para su atención médica. Esos estándares ayudan a garantizar que usted pueda recibir atención médica sin tener que viajar demasiado tiempo o demasiado lejos de donde vive. Los estándares de tiempo de viaje o distancia dependen del condado en el que usted viva.

Si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no puede brindarle atención médica dentro de estos estándares de tiempo de viaje o distancia, el DHCS puede aprobar un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para el lugar donde usted vive, visite myuhc.com/CommunityPlan o llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Si usted necesita atención médica de un proveedor y ese proveedor se encuentra lejos de donde usted vive, llame a servicios para miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Pueden ayudarlo a encontrar atención médica con un proveedor ubicado más cerca de usted. Si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no puede encontrar atención médica para usted con un proveedor más cercano, puede solicitarle a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. que organice el transporte para ir 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 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Se considera una distancia lejana si no puede usted llegar a ese proveedor dentro de los estándares de tiempo de viaje o distancia de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. pueda usar de acuerdo a su código postal.



Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP
- Tenga a mano su número de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en la llamada
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si la oficina está cerrada
- Lleve su tarjeta de identificación BIC y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. a su cita
- Solicite transporte a su cita, si es necesario
- Solicite asistencia con el idioma o servicios de interpretación, si es necesario
- Llegue a tiempo a su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, completar formularios y responder a cualquier pregunta que pueda tener su PCP
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si va a llegar tarde
- Tenga listas sus preguntas e información acerca de medicamentos en caso de que las necesite

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

Para llegar a su cita

Si usted no tiene forma de ir y venir a sus citas y a los servicios de atención médica, nosotros podemos ayudarlo a organizar el transporte para usted. Hay ayuda de transporte disponible para servicios y citas que no están relacionados con los servicios de emergencia y es posible que usted pueda obtener transporte gratis. Este servicio, llamado transporte médico, no es para emergencias. Si usted tiene una emergencia, llame al **911**.

Vaya a la sección “Beneficios de transporte” para obtener más información.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Cancelación y nueva solicitud de cita

Si usted no puede programar su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los doctores le piden que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita, si tiene que cancelarla. Si falta a las citas repetidamente, es posible que su doctor ya no quiera verle como paciente.

Pagos

Usted no tiene que pagar por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Debe mostrar su tarjeta de identificación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y su BIC de Medi-Cal cuando reciba cualquier servicio de atención médica o recetas para que su proveedor sepa a quién facturar. Usted puede obtener una explicación de beneficios (EOB) o una declaración de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Si recibe una factura por recetas, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711) o visite el sitio en internet de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Informe a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. el monto a pagar, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted no es responsable de pagarle a un proveedor ninguna cantidad adeudada por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. por ningún servicio cubierto. Usted debe obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de acudir a un proveedor por fuera de la red, excepto para las atenciones médicas de emergencia o atenciones médicas delicadas y atenciones médicas de urgencia (dentro del área de servicio de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.).

Si usted no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención médica de proveedores que no están en la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que pueda obtenerlos en un proveedor por fuera de la red sin costo para usted, siempre que sean médicamente necesarios, no estén disponibles en la red y hayan sido aprobados previamente por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Para obtener más información acerca de la atención médica de emergencia, atención médica de urgencia y servicios médicos privados, consulte esos títulos en este capítulo.



Si usted recibe una factura o se le pide que pague un copago que cree que no tiene que pagar, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamación ante UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted deberá informar a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. por escrito por qué tuvo que pagar por el artículo o servicio. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. leerá su reclamación y decidirá si usted puede recuperar el dinero. Si tiene preguntas o desea solicitar un formulario de reclamación, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

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

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no le reembolsará si:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos
- Tiene un costo compartido de Medi-Cal no cubierto
- Fue a un doctor que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que usted desea que lo vean de todos modos y que pagará los servicios usted mismo
- Solicitó que le reembolsaran los copagos de los medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare

Referencias

Su PCP le dará una referencia para enviarlo a un especialista si usted lo necesita. Un especialista es un doctor que tiene educación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarlo a programar una cita para ir al especialista.

Otros servicios que pueden necesitar una referencia incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías y análisis de laboratorio.

Su PCP puede darle un formulario para que lo lleve al especialista. El especialista completará el formulario y se lo enviará a su PCP. El especialista lo tratará durante el tiempo que crea que usted necesita tratamiento.

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



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

Si tiene problemas para obtener una referencia permanente o desea una copia de la política de referencias de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Usted no necesita una referencia para:

- Visitas al PCP
- Visitas de obstetricia/ginecología (OB/GYN)
- Visitas de atención médica de urgencia o de emergencia
- Servicios de privacidad para adultos, como atención médica por agresión sexual
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina de Servicios de Información y Referencias de Planificación Familiar al 1-800-942-1054)
- Asesoramiento y pruebas de VIH (12 años o más)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una remisión cuando los brinden FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental

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

¿Listo para dejar de fumar? Llame en inglés: **1-800-300-8086** o en español: **1-800-600-8191** para averiguar cómo o visite www.kickitca.org.



Preaprobación (autorización previa)

Para algunos tipos de atención médica, su PCP o especialista deberá solicitar permiso a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes de que usted pueda recibir la atención médica. A esto se le llama pedir autorización previa, aprobación previa o pre-aprobación. Esto significa que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. debe asegurarse de que la atención médica sea médicamente necesaria.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme o incapacite gravemente, 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 la atención médica que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Los siguientes servicios siempre necesitan aprobación previa (autorización previa), incluso si los obtiene de un proveedor de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., si no es una emergencia o urgencia
- Cirugía ambulatoria
- Atención médica a largo plazo en un centro de enfermería
- Tratamientos especializados
- Servicios de transporte médico cuando no sea una emergencia. Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren aprobación previa.

Según la Sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. decidirá las aprobaciones previas de rutina (autorizaciones previas) dentro de 5 días hábiles posteriores a la fecha en que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. obtenga la información que razonablemente es necesaria para decidir.

Para las solicitudes en las que un proveedor indique o UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. determine que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tomará una decisión acelerada (rápida) de aprobación previa (autorización previa). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le notificará tan pronto como su condición de salud lo requiera y no más tarde de 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

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

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no paga a los revisores por denegar cobertura o servicios. Si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no aprueba la solicitud, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le enviará una carta de Notificación de Acción (NOA). La carta de la NOA le indicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. se comunicará con usted si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Usted nunca necesita una aprobación previa (autorización previa) para la atención médica de emergencia, incluso si usted está fuera de la red y fuera de su área de servicio. Esto incluye trabajo de parto y nacimiento si usted está embarazada. Usted no necesita aprobación previa (autorización previa) para servicios privados, como planificación familiar, servicios de VIH/SIDA y abortos ambulatorios.

Si usted tiene preguntas acerca de la aprobación previa (autorización previa), llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Segundas opiniones

Es posible que usted desee una segunda opinión acerca de la atención médica que su proveedor dice que necesita o acerca de su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, es posible que usted desee una segunda opinión si no está seguro de que necesita un tratamiento prescrito o una cirugía, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado.

Si usted desea obtener una segunda opinión, le referiremos a un proveedor de la red calificado que pueda brindarle una segunda opinión. Para obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. pagará por una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan y obtienen la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita permiso de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si usted necesita una referencia, su proveedor de la red puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si la necesita.

42  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Si no hay ningún proveedor en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. que le brinde una segunda opinión, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. pagará por una segunda opinión de un proveedor por fuera de la red. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le informará en un plazo de 5 días hábiles si se aprueba el proveedor que elija para una segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica, grave o grave, o confronta una amenaza inmediata y grave para su salud, que incluya, entre otros, la pérdida de la vida, una extremidad o una parte importante del cuerpo o función corporal, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le informará por escrito en un plazo de 72 horas.

Si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar una queja. Para obtener más información acerca de las quejas, consulte el título “Quejas” en el capítulo titulado “Cómo informar y resolver problemas” en este manual.

Cuidados médicos privados

Servicios de consentimiento menor

Usted solo puede obtener los siguientes servicios sin el permiso de sus padres o tutores si tiene 12 años o más años:

- Atención de salud mental para pacientes ambulatorios (menores de 12 años o más):
 - Agresión sexual (sin límite de edad inferior)
 - Incesto
 - Agresión física
 - Abuso infantil
 - Cuando tiene pensamientos de hacerse daño a sí mismo oa otros (menores de 12 años o más)
- Prevención/pruebas/tratamiento del VIH/SIDA
- Prevención/pruebas/tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Servicios de tratamiento de trastornos por el uso de sustancias (menores de 12 años o más). Para obtener más información, consulte “Servicios de tratamiento de trastornos por el uso de sustancias” en este manual.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

Si usted es menor de 18 años, puede acudir a un doctor sin el permiso de sus padres o tutor para estos tipos de atención:

- Embarazo
- Planificación familiar/control de la natalidad (incluida la esterilización)
- Servicios de aborto

Para las pruebas de embarazo, los servicios de planificación familiar, el control de la natalidad o los servicios de infecciones de transmisión sexual, el doctor o la clínica no tienen que ser parte de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él o ella para obtener estos servicios sin una referencia o aprobación previa (autorización previa). Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la atención privada no estén cubiertos. Si usted necesita ayuda para encontrar un doctor o una clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para llegar a estos servicios (incluido el transporte), puede llamar al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Los menores pueden hablar con un representante en privado acerca de sus preocupaciones de salud llamando a la Línea de Enfermeras (NurseLine) 24/7 al **1-866-270-5785**.

Servicios privados para adultos

Como adulto (18 años o más), es posible que usted no desee acudir a su PCP para recibir atención privada o delicada. Si es así, puede elegir a cualquier doctor o clínica para los siguientes tipos de atención:

- Planificación familiar y control de la natalidad (incluida la esterilización)
- Pruebas de embarazo y asesoramiento
- Prevención y pruebas del VIH/IDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención por agresión sexual
- Servicios de aborto ambulatorio

El doctor o la clínica no tienen que ser parte de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted puede elegir cualquier proveedor y acudir a él o ella sin una referencia o aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la atención privada o delicada no estén cubiertos. Si usted necesita ayuda para encontrar un doctor o una clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para llegar a estos servicios (incluido el transporte), puede llamar al **1-866-270-5785** (TTY **711**). También puede llamar a NurseLine las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-866-270-5785**.

44  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral hacia algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen el derecho a no ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo moralmente con los servicios. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudarán a encontrar otro proveedor para los servicios necesarios. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

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

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

Usted debe obtener más información antes de inscribirse. Llame a su posible doctor, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica, o llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785 (TTY 711)** para asegurarse que puede obtener los servicios de atención médica que necesita.

Estos servicios están disponibles y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. debe asegurarse que usted o su familiar vean a un proveedor o sean admitidos en un hospital que prestará los servicios cubiertos. Llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785 (TTY 711)** si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor.

Atención médica de urgencias

La atención médica de urgencia no es para una emergencia o una afección que ponga en peligro la vida. Es para los servicios que se necesitan para prevenir daños graves a su salud debido a una enfermedad repentina, lesión o complicación de una condición que ya padece. La mayoría de las citas de atención médica de urgencia no necesitan aprobación previa (autorización previa) y están disponibles dentro de las 48 horas posteriores a su solicitud de cita. Si los servicios de atención médica de urgencia que necesita requieren una aprobación previa, se le ofrecerá una cita dentro de las 96 horas posteriores a su solicitud.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

3 | Cómo obtener atención médica

Para una atención médica de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**) o puede llamar a NurseLine al **1-866-270-5785** para conocer el nivel de atención médica que es el mejor para usted.

NurseLine (Línea de Enfermeras) – Su recurso de información de salud las 24 horas

¿No está seguro de qué tipo de atención necesita?

A veces es difícil saber qué tipo de atención médica usted necesita, por lo que tenemos profesionales de la salud con licencia, disponibles para ayudarlo por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Estas son algunas de las maneras en que pueden ayudarlo: Pueden responder a preguntas acerca de un problema de salud e instruirlo acerca del cuidado personal en el hogar, si corresponde. Pueden asesorarle si usted debe recibir atención médica y cómo y dónde recibirla (por ejemplo, si no está seguro si su afección es una afección médica de emergencia, pueden ayudarlo a decidir si necesita atención médica de emergencia o atención de urgencia (y cómo y dónde obtener esa atención). Ellas pueden decirle qué hacer si necesita atención médica y el consultorio médico del plan está cerrado. Puede comunicarse con uno de estos profesionales de la atención médica autorizadas llamando a este número gratuito **1-866-270-5785** (TTY **711**). Cuando llame, una persona de apoyo capacitada puede hacerle preguntas para ayudarlo a determinar cómo dirigir su llamada.

¿Qué son los servicios NurseLine?

NurseLine ofrece una variedad de información y recursos de salud. Las enfermeras registradas brindan información y apoyo para cualquier pregunta o inquietud de salud.

¿Como funciona?

Llame al número gratuito **1-866-270-5785** (TTY **711**) para personas con problemas de audición. Las enfermeras están listas para discutir sus preocupaciones de salud y responder sus preguntas.

¿Cuándo puedo llamar?

Usted puede llamar a la línea gratuita NurseLine en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No hay límite por la cantidad de veces que usted puede llamar.



¿Cómo puede ayudarme NurseLine?

Si usted está enfermo o lesionado, puede ser difícil tomar decisiones acerca de su atención médica. Es posible que no sepa si debe ir a la sala de emergencias, visitar un centro de atención de urgencia, ver a su doctor o usar cuidados personales. Una enfermera de NurseLine puede ayudarlo a decidir. Es posible que solo desee obtener más información acerca de un problema de salud. Con NurseLine, las respuestas están a solo una llamada de distancia.

¿Qué tipo de problemas se pueden abordar en NurseLine?

Las enfermeras pueden abordar muchos problemas de salud. Éstos incluyen:

- Lesiones leves
- Enfermedades comunes
- Consejos de cuidado personal y opciones de tratamiento
- Diagnósticos recientes y afecciones crónicas
- Elegir la atención médica
- Prevención de enfermedades
- Nutrición y buena forma física
- Preguntas para hacerle a su doctor
- Cómo tomar medicamentos de forma segura
- Salud de hombres, mujeres y niños

Si usted tiene una emergencia, llame al **911** para obtener ayuda o vaya a la sala de emergencias más cercana para que lo atiendan.

Si usted necesita atención médica de urgencia fuera del área, vaya al centro de atención médica de urgencia más cercano. Las necesidades de atención médica urgente pueden ser un resfriado, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído, esguince muscular o servicios de maternidad. Usted no necesita aprobación previa (autorización previa). Si necesita atención de salud mental de urgencia, llame al plan de salud mental de su condado o al departamento de Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Usted puede llamar al plan de salud mental de su condado o a su organización de salud conductual de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en internet, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Cuidados de emergencia

Para la atención médica de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana. Para la atención médica de emergencia, usted no necesita la aprobación previa (autorización previa) de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Tiene derecho a utilizar cualquier hospital u otro lugar para la atención médica de emergencia, incluyendo a Canadá y México. La atención médica de emergencia y otros cuidados en otros países no están cubiertos.

La atención de emergencia es para afecciones médicas potencialmente mortales. Esta atención es para una enfermedad o lesión que una persona laica prudente (razonable) (no un profesional de la salud) con un conocimiento promedio de salud y medicina podría esperar que, si no recibe atención de inmediato, usted colocaría su salud (o la salud de su bebé por nacer) en grave peligro, o correr el riesgo de sufrir daños graves en las funciones de su cuerpo, órganos corporales o parte del cuerpo. Los ejemplos pueden incluir, entre otros:

- Trabajo activo
- Fractura de huesos
- Dolor severo
- Dolor de pecho
- Dificultad para respirar
- Quemaduras severas
- Sobredosis de drogas
- Desmayo
- Sangrado severo
- Afecciones psiquiátricas de emergencia, como depresión severa o pensamientos suicidas

No acuda a una sala de emergencias para recibir atención médica de rutina o atención médica que no sea necesaria de inmediato. Usted debe recibir atención médica de rutina de su PCP, quien lo conoce mejor. Si no está seguro si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a NurseLine las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1-866-270-5785**.



Si necesita atención médica de emergencia fuera de casa, vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana, incluso si no está en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Si usted va a una sala de emergencias, pídale que llamen a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted o el hospital en donde admitido deben llamar a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la atención médica de emergencia. Si usted viaja fuera de los Estados Unidos, con la excepción de Canadá o México, y necesita atención de emergencia, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no cubrirá su atención médica.

Si usted necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No es necesario que pregunte a su PCP o a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes de ir a la sala de emergencias.

Si usted necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención médica de pos-estabilización), el hospital llamará a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

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

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. NurseLine le brinda información y consejos médicos gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al **1-866-270-5785 (TTY 711)**.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

NurseLine

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es la línea de asesoramiento de enfermería que le brinda información y consejos médicos gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**) para:

- Hablar con una enfermera que responderá a sus preguntas médicas, brindará consejos de atención médica y le ayudará a decidir si usted debe consultar a un proveedor de inmediato
- Obtener ayuda con afecciones médicas como diabetes o asma, incluido el asesoramiento acerca de qué tipo de proveedor puede ser el adecuado para su afección

La línea de asesoramiento de enfermería no puede ayudar con las citas en la clínica o el reabastecimiento de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda para eso.

Directivas avanzadas

Una directiva de salud avanzada es un documento legal. En este documento usted puede asentar qué atención médica desea en caso de no poder hablar o tomar decisiones más adelante. Usted puede estipular qué atención médica no desea. Usted puede nombrar a una persona, como su cónyuge, para que tome decisiones acerca de su atención médica si usted no puede hacerlo.

Usted puede obtener un formulario de directiva avanzada en farmacias, hospitales, despachos de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagar por el formulario. Usted también puede buscar y descargar un formulario gratuito en internet. También puede pedirle a su familia, PCP o alguien de su confianza que lo ayude a completar el formulario.

Usted tiene el derecho a que su directiva avanzada se incluya en sus registros médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva avanzada en cualquier momento.

Usted tiene el derecho a conocer los cambios en las leyes de las directivas avanzadas. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le informará acerca de los cambios a la ley estatal dentro de 90 días posteriores al cambio.

Puede llamar a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** para obtener más información.

50  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Donación de órganos y tejidos

Los adultos pueden ayudar a salvar vidas al convertirse en donantes de órganos o tejidos. Si usted tiene entre 15 y 18 años de edad, puede convertirse en donante con el consentimiento por escrito de su padre o tutor. Usted puede cambiar de opinión acerca de ser un donante de órganos en cualquier momento. Si usted desea obtener más información acerca de la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio en internet del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4. Beneficios y servicios

Qué cubre su plan de salud

Este capítulo explica sus servicios cubiertos como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre que sean médicamente necesarios y los proporcione un proveedor de la red. Usted debe solicitarnos una aprobación previa (autorización previa) si la atención médica es por fuera de la red, excepto para servicios privados o sensibles, emergencias y algunos servicios de atención médica de urgencia. Su plan de salud puede cubrir los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para esto. Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme o incapacite gravemente o reducir el dolor intenso de una enfermedad, dolencia o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención médica que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más detalles acerca de sus servicios cubiertos, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Los miembros menores de 21 años obtienen beneficios y servicios adicionales. Lea el capítulo 5: Cuidado de niños y jóvenes para obtener más información.

Algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. se mencionan a continuación. Es posible que los beneficios con una asterisco (*) necesiten aprobación previa.

- Acupuntura*
- Terapias y servicios de salud en el hogar agudos (tratamiento a corto plazo)
- Vacunas para adultos (inyecciones)
- Pruebas e inyecciones de alergias
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiólogo
- Audiología*
- Tratamientos de salud conductual*
- Rehabilitación cardíaca
- Servicios quiroprácticos*
- Quimioterapia y radioterapia
- Servicios dentales: limitados (realizados por un profesional médico/PCP en un consultorio médico)



- Servicios de diálisis/emodiálisis
- Equipo médico duradero (DME)*
- Visitas a la sala de emergencias
- Nutrición enteral y parenteral*
- Visitas al consultorio de planificación familiar y asesoramiento (puede acudir a un proveedor no participante)
- Dispositivos y servicios de habilitación*
- Audífonos
- Atención médica domiciliaria*
- Cuidado de hospicio*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Laboratorio y radiología*
- Terapias y servicios de salud en el hogar a largo plazo*
- Atención a la maternidad y al recién nacido
- Trasplante de órganos mayores*
- Terapia ocupacional*
- Ortesis/prótesis*
- Suministros urológicos y de ostomía
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía ambulatoria*
- Cuidados paliativos*
- Visitas al PCP
- Servicios pediátricos
- Fisioterapia*
- Servicios de podología*
- Rehabilitación pulmonar
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada
- Visitas a especialistas
- Terapia del habla*
- Servicios quirúrgicos
- Telemedicina/Telesalud
- Servicios transgénero*
- Atención de urgencia
- Servicios de la vista*
- Servicios de salud para mujeres

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se pueden encontrar en el capítulo 8, “Números y palabras importantes que debe conocer”.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

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

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

Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales según el beneficio federal de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). Esto incluye la atención que es necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental, o mantener la afección del miembro para evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- Tratamientos que no se han probado o que aún se están probando
- Servicios o artículos que generalmente no se aceptan como efectivos
- Servicios fuera del curso normal y duración del tratamiento o servicios que no tienen guías clínicas
- Servicios para la conveniencia del cuidador o proveedor

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

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

- Proteger la vida;
- Prevenir una enfermedad o una discapacidad significativas;
- Aliviar el dolor severo;
- Lograr un crecimiento y desarrollo apropiados para la edad; y
- Alcanzar, mantener y recuperar la capacidad funcional.



Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos, identificados anteriormente y cualquier otra atención médica, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y afecciones físicas y mentales, como lo requiere como un beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico (EPSDT).

EPSDT brinda una amplio número de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años con bajos ingresos. El beneficio de EPSDT es más sólido que el beneficio para adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban atención y detección temprana para poder evitar o diagnosticar de manera temprana y dar tratamiento a los problemas de salud lo antes posible. El objetivo de EPSDT es asegurar que los niños individualmente obtengan la atención médica que necesitan cuando la necesitan: eso es la atención adecuada para el niño adecuado en el momento adecuado y en el entorno adecuado.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. coordinará con otros programas para garantizar que usted recibe todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Servicios ambulatorios (ambulatorios)

Vacunas para adultos

Usted puede obtener inmunizaciones (vacunas) para adultos de un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), incluidas las vacunas que necesita cuando viaja.

También usted puede obtener algunos servicios de inmunización (vacunas) para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información acerca del programa Medi-Cal Rx, lea la sección “otros programas y servicios de Medi-Cal” en este capítulo.

Cuidados para las alergias

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre las pruebas y los tratamientos para las alergias, incluyendo la desensibilización, la hipo-sensibilización o la inmunoterapia por alergias.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

Servicios de anestesia

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando usted recibe atención médica ambulatoria. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando la proporcione un anesthesiólogo.

Servicios quiroprácticos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede preaprobar otros servicios según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para los servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años
- Mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del final de un embarazo
- Residentes en un centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios o centro de cuidados subagudos
- Todos los miembros cuando los servicios se brindan en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales del condado, clínicas para pacientes ambulatorios, FQHC o RHC que están en la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los tratamientos de diálisis. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su doctor envía una solicitud y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. la aprueba.

Cirugía ambulatoria

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los procedimientos quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Aquellos necesarios para fines de diagnóstico, procedimientos considerados electivos y procedimientos médicos ambulatorios especificados deben tener aprobación previa (autorización previa).



Servicios médicos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios médicos que son médicamente necesarios.

Servicios de podología (pie)

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de podología según sea médicamente necesario para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

Terapias de tratamiento

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre diferentes terapias de tratamiento, que incluyen:

- Quimioterapia
- Radioterapia

Atención a la maternidad y al recién nacido

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre estos servicios de atención médica de maternidad y recién nacidos:

- Educación y ayudas para la lactancia materna
- Atención al parto y posparto
- Suministros y extractores de leche
- Atención prenatal
- Servicios del centro de maternidad
- Enfermera partera certificada (CNM)
- Partera con licencia (LM)
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento
- Servicios de atención médica al recién nacido



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Servicios de telesalud

La telesalud es una forma para obtener servicios sin estar en la misma ubicación física que su proveedor. La telesalud puede implicar tener una conversación en vivo con su proveedor. O la telesalud puede implicar compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Usted puede recibir muchos servicios a través de telesalud. Sin embargo, es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Usted puede comunicarse con su proveedor para saber qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través de telesalud. Es importante que tanto usted como su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio en particular es apropiado para usted. Tiene derecho a recibir servicios en persona y no está obligado a usar telesalud incluso si su proveedor acepta que es apropiado para usted.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre a un miembro para una evaluación de salud mental inicial sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Usted puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental con licencia de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. sin una referencia.

Su PCP o proveedor de salud mental puede hacer una referencia para exámenes de salud mental adicionales a un especialista dentro de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para determinar su nivel de discapacidad. Si los resultados de su examen de salud mental determinan que usted tiene una angustia leve o moderada o un deterioro del funcionamiento mental, emocional o conductual, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede brindarle servicios de salud mental. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre servicios de salud mental como:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y de grupo (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de monitorear la terapia con medicamentos
- Laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios
- Consulta psiquiátrica
- Terapia familiar



Para obtener ayuda para encontrar más información acerca de los servicios de salud mental proporcionados por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Si los resultados de su examen de salud mental determinan que usted puede tener un nivel más alto de discapacidad y necesita servicios especializados de salud mental (SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental lo referirán al plan de salud mental del condado para obtener una evaluación. Para obtener más información, lea “Servicios especializados de salud mental” en la página 79.

Servicios de emergencia

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

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre todos los servicios que se necesitan para tratar una emergencia médica que ocurre en los Estados Unidos (incluidos territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de Estados Unidos, etc.) o que requieren que usted esté en un hospital en Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor intenso o lesiones graves. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona laica prudente puede esperar que resulte en:

- Riesgo grave para su salud; o
- Daño grave a las funciones corporales; o
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo; o
- En el caso de una mujer embarazada en trabajo de parto activo, es decir, trabajo de parto en un momento en el que ocurriría cualquiera de las siguientes situaciones:
 - No hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto
 - La transferencia puede representar una amenaza para su salud o seguridad o para la de su hijo por nacer

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



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

Si un farmacéutico de una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de un medicamento, ese suministro de emergencia estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Pídale a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** si necesitan ayuda para proporcionarle un suministro de medicamentos de emergencia.

Servicios de transporte de emergencia

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar de atención médica más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su afección es lo suficientemente grave como para que otras formas de llegar a un lugar de atención médica puedan poner en riesgo su salud o su vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los Estados Unidos, excepto si los servicios de emergencia que requieren que usted esté en el hospital en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá y México y no es hospitalizado durante ese episodio de atención médica, sus servicios de ambulancia no estarán cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Hospicio y cuidados paliativos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre cuidados de hospicio y paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Es posible que los adultos de 21 años o más no reciban cuidados de hospicio y cuidados paliativos al mismo tiempo.

Cuidado de hospicio

El cuidado de hospicio es un beneficio que brinda servicios a los miembros con enfermedades terminales. El cuidado de hospicio requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el manejo del dolor y los síntomas más que en una cura para prolongar la vida.

El cuidado de hospicio incluye:

- Servicios de enfermería
- Servicios físicos, ocupacionales o del habla
- Servicios sociales médicos
- Servicios de asistente de salud en el hogar y amas de casa
- Suministros y aparatos médicos



- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de FFS Medi-Cal Rx)
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro con una enfermedad terminal en el hogar
- Cuidado de relevo para pacientes hospitalizados por hasta cinco días consecutivos a la vez en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados paliativos
- Atención hospitalaria a corto plazo para el control del dolor o el manejo de síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados paliativos

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son cuidados enfocados en el paciente y la familia que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos se pueden proporcionar al mismo tiempo que los cuidados curativos.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Planificación anticipada de la atención médica
- Evaluación y consulta de cuidados paliativos
- Plan de atención que incluye, entre otros:
 - Un doctor en medicina u osteopatía
 - Un asistente médico
 - Una enfermera titulada
 - Una enfermera vocacional con licencia o un practicante de enfermería
 - Un trabajador social
 - Un capellán
- Coordinación de cuidados
- Manejo del dolor y los síntomas
- Servicios sociales médicos y de salud mental

Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir cuidados de hospicio y paliativos al mismo tiempo. Si usted está recibiendo cuidados paliativos y cumple con los requisitos para recibir cuidados de hospicio, puede solicitar cambiarse a cuidados de hospicio en cualquier momento.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Hospitalización

Servicios de anestesiólogo

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de anestesiólogo médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento que se usa durante algunos procedimientos médicos.

Servicios hospitalarios para pacientes internados

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la atención médica para pacientes hospitalizados cuándo es médicamente necesaria cuando usted ingresa en el hospital.

Servicios quirúrgicos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre las cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

El programa de extensión de la atención posparto provisional

El Programa de Extensión Provisional de Atención Posparto (PPCE) brinda cobertura extendida para miembros de Medi-Cal que tienen una condición de salud mental materna durante el embarazo o el período posterior al embarazo.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la atención de salud mental materna para mujeres durante el embarazo y hasta dos meses después del término del embarazo. El programa PPCE extiende esa cobertura de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. hasta 12 meses después del diagnóstico o desde el término del embarazo, lo que ocurra más tarde.

Para calificar para el programa PPCE, su doctor debe confirmar su diagnóstico de una condición de salud mental materna dentro de 150 días posteriores al final del embarazo. Pregúntele a su doctor acerca de estos servicios si piensa que los necesita. Si su doctor piensa que debería recibir los servicios de PPCE, su doctor completa y envía los formularios por usted.



Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

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

El plan cubre:

Acupuntura

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico severo y persistente que resulta de una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de agujas) están limitados a dos servicios por mes, en combinación con servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla cuando los brinde un doctor, dentista, podólogo o acupunturista (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede aprobar previamente (autorizar previamente los servicios adicionales según sea médicamente necesario).

Audiología (audición)

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de audiología. La audiología para pacientes ambulatorios se limita a dos servicios por mes, en combinación con servicios de acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

Tratamientos de salud conductual

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de tratamiento de salud conductual (BHT) para miembros menores de 21 años a través del beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT). BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis de comportamiento aplicado y programas de intervención de comportamiento basados en evidencia que desarrollan o restauran, en la medida de lo posible, el funcionamiento de una persona menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo del comportamiento, o mediante indicaciones para enseñar cada paso de un comportamiento específico. Los servicios de BHT se basan en pruebas confiables y no son experimentales. Ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención conductual cognitiva, tratamiento conductual integral y análisis conductual aplicado.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, recetados por un doctor o psicólogo con licencia, aprobados por el plan y brindados de una manera que siga el plan de tratamiento aprobado.

Rehabilitación cardíaca

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

Equipo médico duradero (DME)

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la compra o alquiler de suministros, equipos y otros servicios de DME con una receta de un doctor, asistentes médicos, enfermeras practicantes y especialistas en enfermería clínica. Los artículos DME recetados pueden estar cubiertos según sea médicamente necesario para preservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física importante.

Generalmente, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no cubre lo siguiente:

- Equipo, características y suministros de comodidad, conveniencia o lujo, excepto los extractores de leche de grado minorista, como se describe en “extractores de leche y suministros” bajo el título “Atención de maternidad y recién nacidos en este capítulo
- Artículos no destinados a mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio (incluidos los dispositivos destinados a proporcionar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas)
- Equipo de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Artículos no médicos, como saunas o ascensores
- Modificaciones a su casa o automóvil
- Dispositivos para analizar sangre u otras sustancias corporales (sin embargo, Medi-Cal Rx cubre los monitores de glucosa en la sangre, las tiras reactivas y las lancetas para la diabetes)
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones, excepto los monitores de apnea infantil
- Reparación o reemplazo de equipo debido a pérdida, robo o uso indebido, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para el cuidado de la salud

Sin embargo, en algunos casos, estos artículos pueden aprobarse con la autorización previa (aprobación previa) enviada por su doctor.



Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos de proporcionar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una afección médica le impide comer alimentos con normalidad. Los productos de nutrición enteral y parenteral están cubiertos a través de Medi-Cal Rx, cuando son médicamente necesarios.

Audífonos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los audífonos si usted tiene una prueba de pérdida auditiva, los audífonos son médicamente necesarios y tiene una receta de su doctor. La cobertura se limita a la ayuda de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá un audífono a menos que se necesite un audífono para cada oído para obtener resultados significativamente mejores que los que puede obtener con un audífono.

Audífonos para miembros menores de 21 años:

La ley estatal requiere que los niños que necesitan audífonos sean referidos al programa de Servicios para Niños de California (CCS) para determinar si el niño es elegible para CCS. Si el niño es elegible para CCS, CCS cubrirá los costos de los audífonos médicamente necesarios. Si el niño no es elegible para CCS, cubriremos los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Audífonos para miembros mayores de 21 años:

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

- Moldes de oído necesarios para la adaptación
- Un paquete de batería estándar
- Visitas para asegurarse que la ayuda esté funcionando correctamente
- Visitas para limpiar y ajustar su audífono
- Reparación de su audífono

Bajo Medi-Cal, nosotros cubriremos un audífono de reemplazo si:

- Su pérdida auditiva es tal que su audífono actual no puede corregirla
- Su audífono se perdió, se lo robaron o se rompió y no se puede reparar y no fue su culpa. Debe darnos una nota que nos diga cómo sucedió esto.

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

- Pilas de repuesto para audífonos



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

Servicios de salud en el hogar

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar, cuando los receta su doctor y se determina que son médicamente necesarios.

Los servicios de salud en el hogar se limitan a los servicios que cubre Medi-Cal, tales como:

- Atención de enfermería especializada a tiempo parcial
- Asistente de salud en el hogar a tiempo parcial
- Servicios sociales médicos
- Suministros doctores

Suministros, equipos y aparatos médicos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los suministros médicos recetados por asistentes médicos, enfermeras practicantes y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos por FFS Medi-Cal Rx y no por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Artículos domésticos comunes que incluyen, entre otros:
 - Cinta adhesiva (todo tipo)
 - Alcohol isopropílico
 - Cosméticos
 - Hisopos y torundas pequeñas de algodón
 - Polvos para espolvorear
 - Toallitas de limpieza
 - Hamamelis
- Remedios caseros comunes que incluyen, entre otros:
 - Vaselina blanca
 - Aceites y lociones para la piel seca
 - Productos combinados de talco y talco
 - Agentes oxidantes como el peróxido de hidrógeno
 - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús sin receta



- Preparaciones tópicas que contienen pomada de ácido benzoico y salicílico, crema, pomada o líquido de ácido salicílico y pasta de óxido de zinc
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para el cuidado de la salud y que son usados regular y principalmente por personas que no tienen una necesidad médica específica para ellos

Terapia ocupacional

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación de la terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios por mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia del habla (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

Ortesis/prótesis

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre dispositivos y servicios ortopédicos y protésicos que son médicamente necesarios y recetados por su doctor, podólogo, dentista o proveedor médico no médico. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, sostenes para prótesis mamarias/mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para sostener una parte del cuerpo debilitada o deformada.

Suministros para ostomía y urología

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye suministros que sean para comodidad, conveniencia o equipamiento o características de lujo.

Terapia física

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios, incluida la evaluación de fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

Rehabilitación pulmonar

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la rehabilitación pulmonar que es médicamente necesaria y recetada por un doctor.

Servicios de centros de enfermería especializada

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de un centro de enfermería especializada según sea médicamente necesario si está discapacitado y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro autorizado con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

Terapia del lenguaje

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la terapia del habla que es médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla se limitan a dos servicios por mes, en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia ocupacional (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales según sea médicamente necesario.

Servicios transgéneros

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios para personas transgénero (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son médicamente necesarios o cuándo los servicios cumplen con los criterios de cirugía reconstructiva.

Ensayos clínicos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los costos de atención médica de rutina del paciente para pacientes aceptados en ensayos clínicos de Fase I, Fase II, Fase III o Fase IV si está relacionado con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otras afecciones potencialmente mortales y si el estudio es realizado por la Administración de Drogas y Alimentos de los Estados Unidos (FDA), los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS). Los estudios deben ser aprobados por los Institutos Nacionales de Salud, la FDA, el Departamento de Defensa o la Administración de Veteranos. Medi-Cal Rx, un programa Medi-Cal FFS, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Lea la sección “medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo para obtener más información.



Servicios de laboratorio y radiología

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de rayos X y de laboratorio para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando sea médicamente necesario. Varios procedimientos de imágenes avanzadas, como tomografías computarizadas, resonancias magnéticas y tomografías por emisión de positrones están cubiertos si es la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos
- Ayuda para dejar de fumar, también denominada servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos recomendados de Grado A y B del Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

Se brindan servicios de planificación familiar a los miembros en edad fértil para que puedan determinar el número y el espaciamiento de los hijos. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Los especialistas en obstetricia y obstetricia de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, también se puede elegir un doctor o clínica de Medi-Cal que no esté relacionado con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. sin tener que obtener una aprobación previa (autorización previa) de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Los servicios de un proveedor por fuera de la red que no esté relacionado con la planificación familiar es posible que no se cubran. Para obtener más información, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Lea el “Capítulo 5: Cuidado de niños y jóvenes” para obtener información acerca de los cuidados preventivos para jóvenes de 20 años o menores.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

Programa de prevención para la diabetes

El Programa de Prevención para la Diabetes (DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en evidencia. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de diabetes tipo 2 en personas diagnosticadas con prediabetes. El programa tiene una duración de un año. Puede durar un segundo año para los miembros que califican. Los apoyos y técnicas de estilo de vida aprobados por el programa incluyen, entre otros:

- Proporcionar un entrenador de pares
- Enseñar el autocontrol y la resolución de problemas
- Brindar ánimo y retroalimentación
- Proporcionar materiales informativos para apoyar las metas
- Seguimiento de las metas de rutina alcanzadas para ayudar a lograr los objetivos

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para unirse a DPP. Llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.

Servicios reconstructivos

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o reconstrucción mamaria después de una mastectomía. Pueden aplicarse algunas limitaciones y excepciones.

Servicios de detección de trastornos por el uso de sustancias

El plan cubre:

- Exámenes de abuso de alcohol y exámenes de drogas ilícitas

Consulte “Servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias” más adelante en este capítulo para conocer la cobertura de tratamiento a través del condado.



Beneficios para la visión

El plan cubre:

- Examen de la visión de rutina una vez cada 24 meses; Se cubren exámenes de la vista adicionales o más frecuentes si son médicamente necesarios para miembros, como aquellos con diabetes.
- Anteojos (armazones y lentes) una vez cada 24 meses; cuando tenga una receta válida
- Reemplazo de anteojos dentro de los 24 meses si tiene un cambio en la receta o sus anteojos se pierden, se los roban o se rompen (y no se pueden reparar) y no fue su culpa. Debe darnos una nota que nos diga cómo se perdieron, se robaron o se rompieron sus anteojos.
- Dispositivos de baja visión para personas con discapacidad visual que no se puede corregir con anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía que interfieren con la capacidad de una persona para realizar las actividades diarias (es decir, degeneración macular relacionada con la edad)
- Lentes de contacto médicamente necesarios.
Las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto pueden estar cubiertos si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad o afección ocular (es decir, falta de una oreja). Las condiciones médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, aniridia, afaquia y queratocono.

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

Usted tiene derecho a transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús o taxi a sus citas. Se puede proporcionar transporte médico para servicios cubiertos, como citas médicas, dentales, de salud mental, de uso de sustancias y de farmacia. Si usted necesita transporte médico, puede solicitarlo hablando con su doctor. Su doctor decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades. Si descubren que necesita transporte médico, le proveerán transporte, completando un formulario y enviándolo a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Una vez aprobada, la aprobación es válida por un año, si es la necesidad médica. Además, no hay límites para la cantidad de viajes que usted puede obtener. Su doctor deberá reevaluar su necesidad médica de transporte médico y volver a solicitar que lo aprueben de nuevo cada 12 meses.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

El transporte médico es una ambulancia, camioneta para camillas, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. permite el transporte médico de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite transporte a su cita. Eso significa, por ejemplo, si puede ser transportado física o médicamente en una camioneta para silla de ruedas, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no pagará una ambulancia. Usted solo tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace imposible cualquier forma de transporte terrestre.

Se debe utilizar transporte médico cuando:

- Es necesario física o médicamente según lo determinado con una autorización por escrito de un doctor u otro proveedor porque usted no puede física o médicamente usar un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita
- Necesita ayuda del conductor hacia la cita y al retorno a su residencia, en el vehículo o en el lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental

Para solicitar el transporte médico que su doctor le haya recomendado para citas no urgentes (de rutina), llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** o al 1-844-772-6623 por lo menos 3 días hábiles. (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Límites de transporte médico: UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. proporciona el transporte médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas hasta el proveedor más cercano a su hogar en donde haya una cita disponible. No se proporcionará transporte médico si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. lo ayudará a programar su transporte. En este Manual para Miembros se incluye una lista de los servicios cubiertos. El transporte no está cubierto fuera de la red o el área de servicio a menos que esté autorizado previamente por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Para obtener más información o para solicitar transporte médico, llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** o 1-844-772-6623.

Costo para el miembro: No hay costo cuando el transporte lo organiza UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.



Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen transporte a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal. Usted puede obtener transporte, sin costo, cuando:

- Viaja hacia y desde una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor; o
- Para recoger recetas y suministros médicos.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otra forma pública/privada de llegar a su cita médica para los servicios cubiertos por Medi-Cal. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá el costo más bajo del tipo de transporte no médico que satisfaga sus necesidades. A veces, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede reembolsar los viajes en un vehículo privado que usted organice. Esto debe ser aprobado por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes de que usted obtenga el transporte y debe informarnos por qué no puede obtener transporte de otras formas, como el autobús. Usted puede informarnos llamándonos, enviándonos un correo electrónico o en persona. Usted no puede conducir usted mismo y recibir un reembolso.

El reembolso de millas requiere todo lo siguiente:

- La licencia de conducir del conductor
- El registro del vehículo del conductor
- Comprobante de seguro de automóvil para el conductor

Para solicitar transporte para servicios que han sido autorizados, llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** o 1-844-772-6623 por lo menos 3 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación como miembro cuando llame.

Nota: Los Nativos Americanos pueden comunicarse con su clínica de salud para Nativos Americanos local para solicitar transporte no médico.

Límites de transporte no médico: UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. proporciona el transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades hasta el proveedor más cercano desde su hogar donde haya una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por sí mismos ni recibir un reembolso directamente. Para obtener más información, llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** o al 1-844-772-6623.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

El transporte no médico no se aplica si:

- Una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesaria para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal
- Necesita asistencia del conductor hacia y desde la residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición física o médica
- Está en una silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal

Costo para el miembro: No hay ningún costo cuando UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. organiza el transporte no médico.

Otros beneficios y programas cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS)

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre estos beneficios de MLTSS para los miembros que califican:

- Servicios en centros de atención médica a largo plazo aprobados por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Si tiene preguntas sobre MLTSS, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Coordinación de cuidados

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. ofrece servicios de administración de casos para ayudarlo a coordinar sus necesidades de atención médica sin costo para usted. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su salud o la salud de su hijo, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

74  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Beneficios de la Iniciativa de atención médica coordinada (CCI)

La Iniciativa de Atención Coordinada de California (CCI) trabaja para mejorar la coordinación de la atención médica para personas con doble elegibilidad (personas que califican para Medi-Cal y Medicare). CCI tiene dos partes principales:

Cal MediConnect

El programa Cal MediConnect tiene como objetivo mejorar la coordinación de la atención médica para los beneficiarios doblemente elegibles para Medicare y Medi-Cal. Les permite inscribirse en un solo plan para administrar todos sus beneficios, en lugar de tener planes de Medi-Cal y Medicare separados. También apunta a una atención médica de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse saludables y en sus hogares durante el mayor tiempo posible.

UnitedHealthcare Community Plan no ofrece el programa Cal MediConnect en San Diego.

Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS)

Las personas doblemente elegibles para Medicare y Medi-Cal o las personas mayores o personas con discapacidades (SPD) inscritas en Medi-Cal solo deben unirse a un plan de atención médica administrada de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, incluidos los beneficios integrales de MLTSS y Medicare.

Administración de la atención mejorada

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre los servicios de Administración de la atención mejorada (Enhanced Care Management – ECM) para miembros con necesidades muy complejas. ECM es un beneficio que brinda servicios adicionales para ayudarlo a obtener la atención médica que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención médica que usted recibe de diferentes doctores. ECM ayuda a coordinar la atención primaria, la atención médica intensiva, la salud del comportamiento, el desarrollo, la salud oral, los servicios y apoyos a largo plazo basados en la comunidad (LTSS) y las referencias a los recursos comunitarios disponibles.

Si usted califica, es posible que se comuniquen con usted acerca de los servicios de ECM. Usted también puede llamar a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para conocer si usted puede recibir ECM y cuándo o hable con su proveedor de atención médica, quien puede averiguar si califica para ECM y cuándo y cómo puede recibirlo.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

Servicios de ECM cubiertos

Si usted califica para ECM, tendrá su propio equipo de atención médica, incluyendo un coordinador de atención médica. Esta persona hablará con usted y sus doctores, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales y otros para asegurar que todos trabajen juntos para brindarle la atención médica que usted necesita. Un coordinador de atención médica también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad.

ECM incluye:

- Difusión y participación
- Evaluación integral y administración de la atención médica
- Mejor coordinación de la atención médica
- Promoción de la salud
- Atención integral de transición
- Servicios de apoyo para miembros y familias
- Coordinación y referencia a los apoyos comunitarios y sociales

Para averiguar si ECM puede ser adecuado para usted, hable con su representante o proveedor de atención médica de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Costo para el miembro

No hay ningún costo para el miembro por los servicios de ECM.

Apoyos comunitarios

Apoyos comunitarios pueden estar disponibles bajo su Plan de atención individualizado. Los Apoyos comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente apropiados y rentables a los cubiertos por el Plan Estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para que los reciban los miembros. Si usted califica, estos servicios pueden ayudarle a vivir de manera más independiente. No reemplazan los beneficios que ya recibe con Medi-Cal. Si usted necesita ayuda o le gustaría saber qué Apoyos comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**) o llame a su proveedor de atención médica.



Trasplante de órganos principales

Trasplantes para niños menores de 21 años

La ley estatal requiere que los niños que necesitan trasplantes sean referidos al programa de Servicios para Niños de California (CCS) para ver si el niño es elegible para CCS. Si el niño es elegible para CCS, CCS cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados. Si el niño no es elegible para CCS, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. referirá al niño a un centro de trasplantes calificado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante sería necesario y seguro, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si su médico decide que usted puede necesitar un trasplante de órganos importantes, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. lo referirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es necesario y seguro para su afección médica, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Los siguientes trasplantes de órganos importantes cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. incluyen, entre otros:

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



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Otros programas y servicios de Medi-Cal

Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de Pago por servicio (FFS) u otros programas de Medi-Cal

A veces, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no cubre los servicios, pero usted aún puede obtenerlos a través de FFS Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. coordinará con otros programas para garantizar que recibe todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Esta sección menciona algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados proporcionados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa Medi-Cal FFS. Algunos medicamentos administrados por un proveedor en un consultorio o clínica pueden estar cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Su proveedor puede recetarle medicamentos que se encuentran en la lista de medicamentos por contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, se necesita un medicamento y no está en la Lista de medicamentos contratados. Estos medicamentos deberán ser aprobados antes de que puedan surtirse en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y decidirá estas solicitudes dentro de 24 horas.

- El farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios o de la sala de emergencias del hospital puede darle un suministro de emergencia por 72 horas si piensa que usted lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia proporcionado por una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no sea de emergencia. Si le informan que no puede obtener el medicamento, le enviarán una carta explicándole el motivo. Ellos le dirán cuáles son sus opciones. Consulte la sección “quejas” en el Capítulo 6 “Informar y resolver problemas” para obtener más información.

Para conocer si un medicamento está en la lista de medicamentos por contrato o para obtener una copia de la lista de medicamentos por contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711), visite el Sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

78  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Farmacias

Si va a surtir o volver a surtir una receta, debe obtener los medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de 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 cerca de usted o una farmacia que pueda enviarle su receta por correo llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y presione 5 o 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarlo a la farmacia por usted. Entregue a la farmacia su receta con su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC). Asegúrese de que la farmacia sepa todos los medicamentos que está tomando y las alergias que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para llegar a las farmacias. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte” en este manual.

Servicios especializados de salud mental

Algunos servicios de salud mental los brindan los planes de salud mental del condado en lugar de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Estos incluyen servicios especializados de salud mental (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. SMHS puede incluir estos servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y para pacientes hospitalizados:

Servicios ambulatorios:

- Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de planes, terapia, rehabilitación y colateral)
- Servicios de apoyo a la medicación
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Servicios de gestión de casos específicos
- Servicios de comportamiento terapéutico (cubiertos para miembros menores de 21 años)



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

- Coordinación de cuidados intensivos (ICC) (cubierto para miembros menores de 21 años)
- Servicios intensivos en el hogar (IHBS) (cubiertos para miembros menores de 21 años)
- Cuidado de crianza terapéutico (TFC) (cubierto para miembros menores de 21 años)

Servicios residenciales:

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

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados psiquiátricos agudos
- Servicios profesionales de hospital psiquiátrico para pacientes hospitalizados
- Servicios de instalaciones de salud psiquiátrica

Para obtener más información acerca de los servicios especializados de salud mental que ofrece el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias

El condado brinda servicios para trastornos por el uso de sustancias a los miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas de necesidad médica. Los miembros identificados para recibir servicios de tratamiento de trastornos por el uso de sustancias son remitidos al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para encontrar los números de teléfono de todos los condados en línea, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.



Servicios dentales

Medi-Cal (a través del Programa Dental de Medi-Cal) cubre algunos servicios dentales, que incluyen:

- Higiene dental diagnóstica y preventiva (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones de dientes
- Empastes
- Tratamientos de conducto radicular (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/laboratorio)
- Escalado y planificación de raíces
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Ortodoncia para niños que califican
- Fluoruro tópico

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

Servicios para Niños de California (CCS)

CCS es un programa de Medi-Cal que trata a niños menores de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen con las reglas del programa CCS. Si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o su PCP piensan que su hijo tiene una afección elegible para CCS, se le remitirá al programa del condado de CCS para evaluar su elegibilidad.

El personal del programa CCS del condado decidirá si su hijo califica para los servicios CCS. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no decide la elegibilidad de CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de atención médica, los proveedores de CCS lo tratarán por la condición de CCS. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. continuará cubriendo los tipos de servicios que no tienen que ver con la condición de CCS, como exámenes físicos, vacunas y chequeos de niño sano.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

4 | Beneficios y servicios

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no cubre los servicios proporcionados por el programa CCS. Para que CCS cubra estos servicios, CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y el equipo.

CCS no cubre todas las condiciones de salud. CCS cubre la mayoría de las condiciones de salud que incapacitan físicamente o que necesitan ser tratadas con medicamentos, cirugía o rehabilitación (rehabilitación). CCS cubre a los niños con problemas de salud como:

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

Medi-Cal paga los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Para obtener más información acerca de CCS, puede visitar la página en internet de CCS en <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs> o llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Atención institucional a largo plazo

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la atención a largo plazo.



Servicios que no puede obtener a través de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. ni Medi-Cal cubrirán, incluidos, entre otros:

- Servicios experimentales
- Preservación de la fertilidad
- Fertilización in vitro (FIV)
- Modificaciones en el hogar
- Modificaciones de vehículos
- Cirugía estética

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede cubrir un servicio que no sea un beneficio si se establece la necesidad médica. Su proveedor debe enviar una autorización previa a Solicitudes de Autorización Previa de UnitedHealthcare Community Plan, con las razones por las que el el servicio que no es un beneficio es médicamente necesario.

Para obtener más información, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Nosotros analizamos y revisamos nuevas tecnologías, que incluyen tratamientos, medicamentos, dispositivos y procedimientos. Para hacer esto, analizamos los informes científicos y la información del gobierno, así como la información de la comunidad médica. Hacemos esto para decidir si cubrimos nuevas tecnologías. Los miembros y proveedores pueden solicitarnos que revisemos una nueva tecnología.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

5. Cuidados del bienestar para niños y jóvenes

Los miembros niños y jóvenes menores de 21 años pueden obtener servicios de salud especiales tan pronto como se inscriban. Esto asegura que reciban los servicios preventivos, dentales, de salud mental, del desarrollo y de especialización adecuados. Este capítulo explica estos servicios.

Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)

Los miembros menores de 21 años tienen cobertura para la atención médica necesaria. La siguiente lista incluye la atención médica que es un servicio médicamente necesario para tratar o mejorar los defectos y el diagnóstico físico y mental. Los servicios cubiertos incluyen:

- Visitas del niño sano y chequeos para adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan)
- Vacunas (inmunizaciones)
- Servicios de salud mental (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado)
- Pruebas de laboratorio, incluidas pruebas de envenenamiento por plomo en la sangre
- Salud y educación preventiva
- Servicios oftalmológicos
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- Servicios de audición (cubiertos por CCS para niños que califiquen. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubrirá los servicios para niños que no califiquen para CCS)

Estos servicios se denominan servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). Los servicios de EPSDT recomendados por las guías de Bright Futures de los pediatras para ayudarlo a usted o a su hijo a mantenerse saludables están cubiertos sin costo alguno para usted.

84  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Chequeos de salud del niño sano y atención preventiva

La atención preventiva incluye chequeos médicos periódicos, exámenes de detección para ayudar a su doctor a encontrar problemas a tiempo y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, problemas o afecciones médicas antes que causen problemas. Los chequeos regulares le ayudarán a usted o al doctor de su hijo a detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la visión, de la audición, de salud mental y por el uso de sustancias (drogas). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre chequeos para detectar problemas (incluida la evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que sea necesario, incluso si no es durante el chequeo regular suyo o de su hijo.

La atención preventiva también incluye las vacunas que usted o su hijo necesitan. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias en el momento de cualquier visita de atención médica. Los servicios de atención preventiva y las pruebas de detección están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debe hacerse chequeos a estas edades:

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

Los chequeos de salud del niño sano incluyen:

- Un historial completo y un examen físico de pies a cabeza
- Vacunas apropiadas para la edad (California sigue el programa de periodicidad de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría)
- Pruebas de laboratorio, incluidas pruebas de envenenamiento por plomo en la sangre
- Educación para la salud
- Examen de visión y audición
- Examen de salud oral
- Evaluación de la salud del conductual



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

5 | Cuidados del bienestar para niños y jóvenes

Cuando se detecta un problema físico o de salud mental durante un chequeo o evaluación, es posible que haya atención que pueda solucionar o ayudar al problema. Si la atención es médicamente necesaria y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es responsable de pagar por la atención, entonces UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cubre la atención sin costo para usted. Estos servicios incluyen:

- Atención médica, de enfermería y hospitalaria
- Vacunas para mantenerte saludable
- Terapias físicas, del habla/lenguaje y ocupacionales
- Servicios de salud en el hogar, que pueden ser equipos, suministros y electrodomésticos médicos
- Tratamiento para problemas de visión, incluidos anteojos
- Tratamiento para problemas de audición, incluidos audífonos cuando no están cubiertos por CCS
- Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos y educación sanitaria
- Cirugía reconstructiva, que es una 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

Prueba de envenenamiento por plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. deben hacerse una prueba del envenenamiento por plomo en la sangre entre los 12 y 24 meses o entre las edades de 36 y 72 meses si no se hicieron la prueba antes.



Ayuda para obtener servicios de bienestar para niños y jóvenes

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de atención de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede:

- Informarle acerca de los servicios disponibles
- Ayudar a encontrar proveedores de la red o proveedores fuera de la red, cuando sea necesario
- Ayudar a concertar citas
- Organizar el transporte médico para que los niños puedan llegar a sus citas
- Ayudar a coordinar la atención de los servicios que están disponibles a través de FFS Medi-Cal, como:
 - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y uso de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, incluida la ortodoncia

Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de Pago por servicio (FFS) u otros programas

Cheques dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé limpiándolas suavemente con un paño todos los días. Aproximadamente entre los cuatro y los seis meses, comenzará la “dentición” cuando los dientes de leche comiencen a salir. Usted debe programar una cita para la primera visita al dentista de su hijo tan pronto como le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

5 | Cuidados del bienestar para niños y jóvenes

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

Bebés de 1 a 4 años

- Primera visita al dentista del bebé
- El primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses; cada 3 meses desde el nacimiento hasta los 3 años)
- Rayos X
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Empastes
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Sedación (si es médicamente necesario)

Niños de 5 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Rayos X
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Selladores molares
- Empastes
- Conductos radiculares
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Sedación (si es médicamente necesario)

Niños de 13 a 17 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Rayos X
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses)
- Ortodoncia (frenillos) para aquellos que califiquen
- Empastes
- Coronas
- Conductos radiculares
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Sedación (si es médicamente necesario)

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



Servicios adicionales de referencia para educación preventiva

Si a usted le preocupa que su hijo tenga dificultades para participar y aprender en la escuela, hable con el doctor de atención primaria de su hijo, los maestros o los administradores de la escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., existen servicios que la escuela debe brindar para ayudar a su hijo a aprender y no quedarse atrás.

Algunos ejemplos de servicios que se pueden brindar para ayudar a su hijo a aprender incluyen:

- Servicios de habla y lenguaje
- Servicios psicológicos
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Tecnología de asistencia
- Servicios de trabajo social
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería escolar
- Transporte hacia y desde la escuela

Estos servicios son proporcionados y pagados por el Departamento de Educación de California. Junto con los doctores y maestros de su hijo, puede hacer un plan personalizado que lo ayudará mejor.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

6. Para informar y resolver problemas

Hay dos formas de informar y resolver problemas:

- Una **queja** (o **reclamación**) es cuando se tiene un problema con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o con un proveedor o con la atención médica o el tratamiento que usted recibió de un proveedor
- Una **apelación** es cuando usted no está de acuerdo con la decisión de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. de cambiar sus servicios o no cubrirlos

Usted tiene el derecho a presentar quejas y apelaciones ante UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para informarnos acerca de su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos y recursos legales. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentar una queja ante nosotros. Informarnos acerca de su problema nos ayudará a mejorar la atención médica para todos los miembros.

Usted siempre debe comunicarse primero con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para informarnos acerca de su problema. Llámenos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto en los días feriados estatales al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Describa su problema.

Si su queja o apelación aún no se resuelve después de 30 días, o si no está satisfecho con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) y pedirles que revisen su queja o realicen una Revisión médica independiente. Usted puede llamar al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711) o visitar el sitio en internet del DMHC para obtener más información: <https://www.dmhc.ca.gov>.

El Defensor del Pueblo de Atención Médica Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) también puede ayudarle. Pueden ayudarle si usted tiene problemas para unirse, cambiar o dejar un plan de salud. También pueden ayudarle si se mudó y tiene problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Usted puede llamar al Defensor del Pueblo de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al 1-888-452-8609.

90  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Usted también puede presentar una queja ante la oficina de elegibilidad de su condado acerca de su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro con quién usted puede presentar su queja, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Para información incorrecta acerca de su seguro médico adicional, llame a Medi-Cal de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al 1-800-541-5555.

Quejas

Una queja (o reclamación) es cuando usted tiene un problema o no está satisfecho con los servicios que recibe de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Usted puede presentar una queja ante UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en cualquier momento por teléfono, por escrito o en internet.

- **Por teléfono:** Llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** (TTY **711**) entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los días feriados estatales. Proporcione el número de identificación de su plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** (TTY **711**) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Cuéntenos qué sucedió y cómo podemos ayudarlo.

Envíe el formulario a:

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
Grievance and Appeals
PO Box 3136PO
Salt Lake City, UT 84131-0364

En el consultorio de su doctor usted puede obtener formularios de quejas.

- **En internet:** Visite el sitio en internet de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Vaya a myuhc.com/CommunityPlan.

Si usted necesita ayuda para presentar su queja, nosotros podemos ayudarlo. Podemos ofrecerle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

6 | Para informar y resolver problemas

Dentro de 5 días calendario posteriores a la recepción de su queja, le enviaremos una carta informándole que recibimos su queja. En un plazo de 30 días, le enviaremos otra carta que le informará cómo resolvimos su problema. Si usted llama a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. acerca de una queja que no trata de una cobertura de atención médica, necesidad médica o tratamiento experimental o de investigación y su queja se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que usted no reciba una carta.

Si usted desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva resolver su queja pondría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar, usted puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. Dentro de 72 horas posteriores a la recepción de su queja, nosotros tomaremos una decisión acerca de cómo manejaremos su queja y si aceleraremos la resolución su queja. Si determinamos que no aceleraremos su queja, le informaremos que resolveremos su queja dentro de 30 días.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de quejas de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. ni son elegibles para una Revisión médica independiente. Los miembros pueden presentar quejas acerca de los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711) o visitando <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Sin embargo, las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión médica independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Usted puede encontrar el formulario de Queja/Revisión médica independiente y las instrucciones en internet en el sitio en internet del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Apelaciones

Una apelación es diferente a una queja. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos acerca de sus servicios. Si le enviamos una carta de Notificación de Acción (NOA) informándole que estamos denegando, demorando, cambiando o terminando un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitarnos una apelación. Su PCP u otro proveedor también pueden solicitarnos una apelación en su nombre con su permiso por escrito.

Usted debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha del NOA que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o detener un servicio que está recibiendo ahora, usted puede continuar recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. Esto se llama Ayuda Pagada Pendiente. Para recibir Ayuda Pagada Pendiente, debe solicitarnos una apelación

92  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

dentro de los 10 días a partir de la fecha de la NOA o antes de la fecha en que dijimos que se detendrán sus servicios, lo que ocurra más tarde. Cuando solicita una apelación en estas circunstancias, los servicios continuarán.

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

- **Por teléfono:** Llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** (TTY **711**) entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los días feriados estatales. Proporcione su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.
- **Por correo:** Llame a UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. al **1-866-270-5785** (TTY **711**) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario a:

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
Grievance and Appeals
PO Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364

El consultorio de su médico tendrá formularios de apelación disponibles.

- **En internet:** Visite el sitio en internet de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Vaya a myuhc.com/CommunityPlan.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con la Ayuda Pagada Pendiente, podemos ayudarlo. Podemos ofrecerle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Dentro de 5 días posteriores a la recepción de su apelación, le enviaremos una carta informándole que recibimos su apelación. En un plazo de 30 días, le informaremos nuestra decisión de apelación y le enviaremos una carta de notificación de resolución de apelación (NAR). Si no le proporcionamos nuestra decisión de apelación dentro de 30 días, usted puede solicitar una Audiencia estatal y una IMR. Pero si primero solicita una Audiencia estatal y la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia estatal tiene la última palabra.

Si usted o su doctor quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva decidir su apelación pondría en peligro su vida, salud o capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**). Tomaremos una decisión dentro de 72 horas posteriores a la recepción de su apelación.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Qué puede hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación

Si usted solicitó una apelación y recibió una carta NAR informándole que no cambiamos nuestra decisión, o si nunca recibió una carta NAR y han pasado más de 30 días, usted puede:

- Solicite una Audiencia estatal del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y un juez revisará su caso
- Presente un formulario de Queja/Revisión médica independiente ante el Departamento de atención médica administrada (DMHC) para que se revise la decisión de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o solicite una **Revisión médica independiente (IMR)** del DMHC. Durante la IMR del DMHC y un doctor externo que no es parte de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. revisará su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de Queja/Revisión médica independiente y las instrucciones en línea en el sitio en internet del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Usted no tendrá que pagar por una Audiencia estatal ni una IMR.

Usted tiene derecho tanto a una Audiencia estatal como a una IMR. Pero si primero solicita una Audiencia estatal y la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia estatal tiene la última palabra.

Las secciones a continuación tienen más información sobre cómo solicitar una Audiencia estatal y una IMR.

Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no son manejadas por UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted puede presentar quejas y apelaciones acerca de los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y presione 5 o 711). Sin embargo, las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión médica independiente.

94  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

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

Quejas y Revisiones médicas independientes (IMR) con el Departamento de atención médica administrada

Una IMR es cuando un doctor externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Si no recibe noticias de su plan de salud dentro de 30 días calendario, o si no está satisfecho con la decisión de su plan de salud, entonces puede solicitar una IMR. Usted debe solicitar una IMR en un plazo de 6 meses a partir de la fecha que aparece en el aviso que le informa acerca de la decisión de la apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia estatal, por lo que si desea una IMR y una Audiencia estatal, presente su queja lo antes posible. Recuerde, si primero solicita una Audiencia estatal y la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la Audiencia estatal tiene la última palabra.

Es posible que usted pueda obtener una IMR de inmediato sin presentar una apelación primero. Esto es en los casos en que su problema de salud es urgente.

Si su queja ante el DMHC no califica para una IMR, el DMHC igualmente revisará su queja para asegurarse que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tomó la decisión correcta cuando apeló su denegación de servicios. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tiene que cumplir con la IMR del DMHC y revisar las decisiones.

A continuación, se explica cómo solicitar una IMR. El término “reclamación” es para “quejas” y “apelaciones”:



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

6 | Para informar y resolver problemas

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si usted tiene una reclamación contra su plan de salud, primero debe llamar a su plan de salud al **1-866-270-5785** (TTY **711**) y utilizar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. El uso de este procedimiento de quejas no prohíbe ningún derecho o recurso legal potencial que pueda estar disponible para usted. Si necesita ayuda con una reclamación que involucre una emergencia, una reclamación que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o una reclamación que no se haya resuelto en más de 30 días, usted puede llamar al departamento para solicitar ayuda. También puede ser elegible para una Revisión médica independiente (IMR). Si usted es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y disputas de pago para servicios médicos de emergencia o urgentes. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con impedimentos auditivos y del habla. El sitio en internet de internet del departamento <https://www.dmhc.ca.gov/> tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en internet.

Audiencias estatales

Una Audiencia estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez le ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una Audiencia estatal si ya solicitó una apelación con nosotros y aún no está satisfecho con nuestra decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Usted debe solicitar una Audiencia estatal en un plazo de 120 días a partir de la fecha de nuestra carta NAR. Sin embargo, si le otorgamos Ayuda Pagada Pendiente durante su apelación y desea que continúe hasta que se tome una decisión acerca de su Audiencia estatal, debe solicitar una Audiencia estatal dentro de los 10 días posteriores a nuestra carta NAR, o antes de la fecha que dijimos sus servicios se detendrán, lo que ocurra más tarde. Si necesita ayuda para asegurarse de que la Ayuda Pagada Pendiente continúe hasta que haya una decisión final sobre su Audiencia estatal, comuníquese con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los días feriados estatales, llamando al **1-866-270-5785**. Si no puede oír o hablar bien, llame al TTY **711**. Su PCP puede solicitar una Audiencia estatal en su nombre con su permiso por escrito.

96  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

6 | Para informar y resolver problemas

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

Por ejemplo, usted puede solicitar una Audiencia estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación, si no le notificamos correctamente o a tiempo acerca de sus servicios. Esto se llama Agotamiento Considerado. A continuación, se muestran algunos ejemplos de Agotamiento Considerado:

- Nosotros no le proporcionamos una carta de NOA en su idioma preferido
- Cometimos un error que afecta cualquiera de sus derechos
- No le dimos una carta de NOA
- Cometimos un error en nuestra carta NAR
- No decidimos su apelación dentro de 30 días. Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación dentro de las 72 horas.

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

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

Envíelo a:

Departamento de Servicios Sociales de California
State Hearing Division
PO Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Si usted necesita ayuda para solicitar una Audiencia estatal, nosotros podemos ayudarlo. Podemos ofrecerle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

En la audiencia, usted presentara su caso. Nosotros presentaremos nuestra opinión. El juez podría demorar hasta 90 días en decidir su caso. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. debe seguir lo que decida el juez.

Si usted desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva tener una Audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar completamente, usted o su PCP pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una Audiencia estatal acelerada. CDSS debe tomar una decisión no más tarde de 3 días hábiles después de recibir el expediente completo de su caso de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Fraude, desperdicio y abuso

Si usted sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, desperdicio o abuso, usted tiene derecho a denunciarlo llamando al número gratuito y confidencial 1-800-822-6222 o presentando una queja en línea al <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, el desperdicio y el abuso de proveedores incluyen:

- Falsificar registros médicos
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios
- Brindar más servicios de atención médica de los que son médicamente necesarios
- Facturar por servicios que no se brindaron
- Facturación por servicios profesionales cuando el profesional no realizó el servicio
- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros en un esfuerzo por influir cuál proveedor selecciona el miembro
- Cambiar el doctor de atención primaria del miembro sin el conocimiento del miembro

El fraude, el desperdicio y el abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluye, entre otros:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o una tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor
- Ir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia
- Usar el número de seguro social o el número de identificación del plan de salud de otra persona
- Usar transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención médica, para servicios no cubiertos por Medi-Cal o cuando no tiene una cita médica o recetas para recoger

Para denunciar fraude, desperdicio y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, desperdicio o abuso. Proporcione toda la información que pueda acerca de la persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Proporcione las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.

Envíe su informe a:

<https://www.uhc.com/fraud>

1-866-242-7727, TTY 711



7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que usted tiene derecho como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.:

- Ser tratado con respeto y dignidad, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los profesionales y los derechos y responsabilidades de los miembros
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red
- Participar en la toma de decisiones con respecto a su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Expresar quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió
- Para obtener coordinación de la atención
- Solicitar una apelación de decisiones de denegar, aplazar o limitar servicios o beneficios
- Obtener servicios de interpretación sin costo para su idioma
- Para obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal u otros grupos
- Formular directivas avanzadas
- Para solicitar una Audiencia estatal si se niega un servicio o beneficio y ya presentó una apelación ante UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y aún no está satisfecho con la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluyendo la información acerca de las circunstancias bajo las cuales es posible una audiencia acelerada



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

7 | Derechos y responsabilidades

- Darse de baja de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y cambiarse a otro plan de salud en el condado si así lo solicita
- Para acceder a los servicios de consentimiento de menores
- Obtener información escrita sin costo para los miembros en otros formatos (como Braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) sobre pedido y de manera oportuna y apropiada para el formato que se solicita y de acuerdo con la Sección del Código del Bienestar e Instituciones 14182(b)(12)
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia
- Discutir con sinceridad la información acerca de las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de una manera adecuada a su afección y capacidad de comprensión, independientemente del costo o la cobertura
- Tener acceso y obtener una copia de sus registros médicos y solicitar que sean enmendados o corregidos, como se especifica en el Código 45 de Regulaciones Federales §164.524 y 164.526
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., sus proveedores o el estado lo tratan a usted
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, centros de salud calificados a nivel federal, clínicas de salud para Nativos Americanos, servicios de parto, centros de salud rurales, servicios de infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. de conformidad con la ley federal

Sus responsabilidades

Los miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tienen las siguientes responsabilidades:

- Brindar, en la medida de lo posible, la información que UnitedHealthcare, los doctores y proveedores necesitan para atenderlo
- Seguir los planes y las instrucciones de atención médica que haya acordado con sus proveedores
- Comprender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos de tratamiento mutuamente acordados, en la medida de lo posible

100  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Notificación de no discriminación

La discriminación es ilegal. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cumple con las leyes de los derechos civiles estatales y federales. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no discrimina ilegalmente, no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación del grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, su información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor, como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los días feriados estatales, llamando al **1-866-270-5785** o si no puede oír o hablar bien, llame al TTY **711** para utilizar el servicio de retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

Si usted piensa que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no ha brindado estos servicios o lo ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, 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 UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Usted puede presentar una queja por escrito, en persona o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Contactar entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los días feriados estatales, llamando al **1-866-270-5785**, o si no puede oír o hablar bien, llame al TTY **711** para utilizar el Servicio de retransmisión de California.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

7 | Derechos y responsabilidades

- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o escriba una carta y envíelo a:
Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608
Salt Lake City, UT 84130
- **En persona:** Visite el consultorio de su doctor o UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y diga que desea presentar una queja.
- **Electrónicamente:** Visite el sitio en internet de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. en myuhc.com/CommunityPlan.

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

Usted también puede presentar una queja acerca de sus derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al 916-440-7370. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al servicio de retransmisión de telecomunicaciones).
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o envíe una carta a:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Services
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Los formularios de quejas están disponibles en https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- **Electrónicamente:** Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov

Oficina de Derechos Civiles - Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, 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 EE. UU. Por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar o escuchar bien, llame al TTY 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de retransmisión de California.

102  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

- **Por escrito:** Complete 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 quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Electrónicamente:** Visite el portal de quejas de la Oficina de derechos civiles en <https://ocrportal.hha.gov/ocr/cp>.

Formas para participar como miembro

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. desea saber de usted. Varias veces, durante cada año, UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tiene reuniones para hablar acerca de lo que está funcionando bien y cómo UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. puede mejorarlo. Se invita a los miembros a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité de Políticas Públicas

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tiene un grupo llamado Comité de Políticas Públicas. Este grupo está compuesto por miembros, proveedores y líderes de planes de salud. Usted puede unirse a este grupo si lo desea. El grupo habla acerca de cómo mejorar las políticas de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. y es responsable de ayudar al plan de salud a brindar servicios que:

- Son fáciles de entender
- Brindar consuelo a los miembros y sus familias
- Tratar a los miembros, proveedores y la comunidad con respeto

El período de membresía es de dos (2) años y usted recibirá una compensación por su tiempo. El comité se reúne cada tres (3) meses durante 60 a 90 minutos. Se proporcionará transporte hacia y desde las reuniones, si es necesario.

Si usted desea ser parte de este grupo, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**) o envíe un correo electrónico a uhcpolicycomm@uhc.com y háganos saber que le gustaría participar.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Comité Asesor Comunitario

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tiene un grupo llamado Comité Asesor Comunitario. Este grupo está formado por miembros del plan de salud, defensores de la comunidad y proveedores. Usted puede unirse a este grupo si lo desea. En las reuniones, los participantes discuten la forma en que se prestan los servicios y nos brindan comentarios acerca de los servicios culturales y lingüísticos. Es una oportunidad para hacer preguntas y abordar inquietudes con una variedad de personas. Las reuniones se llevan a cabo un mínimo de tres veces al año.

Si usted desea ser parte de este grupo, llame al **1-866-270-5785** (TTY **711**).

Aviso de prácticas de privacidad

ESTE AVISO EXPLICA LA FORMA EN QUE SU INFORMACIÓN MÉDICA SE PODRÁ USAR. CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

Vigente a partir del 1.º de enero de 2019.

Por ley, debemos¹ proteger la privacidad de su información de salud (health information, “HI”). Debemos enviarle este aviso. Le informa:

- Cómo podemos usar su información médica
- Cuándo podemos compartir su información médica con otras personas o entidades
- Qué derechos tiene sobre su información médica

Por ley, debemos respetar los términos de este aviso.

La información médica es información sobre su salud o servicios de atención médica. Tenemos derecho a cambiar nuestras políticas de privacidad para manejar la información médica. Si las cambiamos, se lo notificaremos por correo postal o electrónico. También publicaremos el nuevo aviso en este sitio (www.uhccommunityplan.com). Le notificaremos si ocurre una violación de su información médica. Recopilamos y conservamos su información médica para poder realizar nuestras operaciones comerciales. La información médica puede ser oral, escrita o electrónica. Limitamos el acceso a su información médica a empleados y proveedores de servicios. Mantenemos salvaguardas para proteger su información médica.

104  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Cómo usamos o compartimos su información

Debemos usar y divulgar su información médica con:

- Usted o su representante legal
- Agencias gubernamentales

Tenemos derecho a usar y compartir su información médica para ciertos propósitos. Esto es necesario para su tratamiento, para el pago de su atención y para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos usar o compartir su información médica de la siguiente forma:

- **Para recibir un pago.** Podemos usar o compartir su información médica para procesar pagos de primas y reclamaciones. Esto puede incluir la coordinación de beneficios.
- **Para tratamiento o administración de la atención.** Podemos compartir su información médica con sus proveedores para ayudar con su atención.
- **Para operaciones de atención médica.** Podemos recomendar un programa de bienestar o manejo de enfermedades. Podemos estudiar datos para mejorar nuestros servicios.
- **Para proveerle información acerca de programas o productos relacionados con la salud.** Podemos proveerle información acerca de otros tratamientos, productos y servicios alternativos. Estas actividades pueden estar limitadas por la ley.
- **Para los patrocinadores del plan.** Podemos proporcionar información acerca de afiliaciones, desafiliaciones y un resumen de su información médica a su empleador. Podemos proporcionarle otra información médica si el empleador limita su uso de forma adecuada.
- **Para propósitos de suscripción.** Podemos usar su información médica para tomar decisiones de suscripción. No usaremos su información genética para propósitos de suscripción.
- **Para recordatorios sobre beneficios o atención.** Podemos usar su información médica para enviarle recordatorios de citas e información acerca de sus beneficios de salud.

Podríamos usar o compartir su información de salud de la siguiente forma

- Según sea requerido por ley.
- **A las personas relacionadas con su atención.** Puede ser un miembro de la familia en una emergencia. Esto puede suceder si usted no puede aceptar o presentar oposición. Si no puede presentar oposición, usaremos nuestro mejor juicio. Si se permite, después de su muerte, podemos compartir información médica como a familiares o amigos que ayudaron con su atención.
- **Para actividades de salud pública.** Esto puede realizarse para prevenir brotes de enfermedades.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

7 | Derechos y responsabilidades

- **Para reportar víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica.** Podemos compartirla solamente con entidades que están autorizadas por ley a recibir esta información médica. Puede tratarse de una agencia de servicios sociales o de servicios de protección.
- **Para actividades de supervisión de la salud** a una agencia autorizada por ley a recibir esta información de médica. Esto puede ser para otorgamiento de licencias, auditorías e investigaciones sobre fraude y abuso.
- **Para procedimientos judiciales o administrativos.** Para responder a una orden o a una citación judicial.
- **Para hacer cumplir la ley.** Para localizar a una persona perdida o para informar un delito.
- **Para evitar amenazas a la salud o a la seguridad.** Puede ser a agencias de salud pública o de aplicación de la ley. Un ejemplo es en una emergencia o un desastre natural.
- **Para las funciones del gobierno.** Puede ser para uso militar o de veteranos, para la seguridad nacional o para servicios de protección.
- **Para indemnización de los trabajadores.** Para cumplir con las leyes laborales.
- **Para investigación.** Para estudiar enfermedades o incapacidades.
- **Para proporcionar información acerca de defunciones.** Puede ser para el médico forense o el inspector médico. Para identificar a un difunto, determinar la causa de muerte, o según lo que indique la ley. Podemos proporcionar información médica a los directivos de las funerarias.
- **Para trasplantes de órganos.** Para ayudar a la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.
- **Para las instituciones penitenciarias o de aplicación de la ley.** Con respecto a las personas que están detenidas: (1) para proporcionar atención médica; (2) para proteger su salud y la de otras personas; (3) para la seguridad de la institución.
- **Para nuestros socios comerciales** en caso de que sea necesario para que le proporcionen sus servicios. Nuestros socios están de acuerdo en proteger su información médica. No se les permite usar la información médica, salvo en conformidad con nuestro contrato con ellos.
- **Otras restricciones.** Las leyes federales y estatales pueden limitar aún más nuestro uso de la información médica que se enumera a continuación. Nosotros cumpliremos con las leyes más estrictas que se apliquen.
 1. Alcohol y abuso de sustancias
 2. Información biométrica
 3. Abuso o negligencia de niños o adultos, incluida la agresión sexual
 4. Enfermedades transmisibles
 5. Información genética



6. VIH/SIDA
7. Salud mental
8. Información de menores
9. Recetas
10. Salud reproductiva
11. Enfermedades de transmisión sexual

Solo usaremos su información médica según se describe en el presente documento o con su consentimiento por escrito. Obtendremos su consentimiento por escrito para compartir sus notas de psicoterapia. Obtendremos su consentimiento por escrito para vender su información médica a otras personas. Obtendremos su consentimiento por escrito para usar su información médica en ciertas listas de correo promocional. Si nos permite compartir su información médica, el destinatario puede seguir compartiéndola. Puede retirar su consentimiento. Para obtener información sobre cómo hacerlo, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.

Sus derechos

Usted tiene los siguientes derechos.

- **Pedirnos que limitemos** el uso o la divulgación de su información para operaciones de tratamiento, pago o atención médica. Puede pedirnos que limitemos la divulgación a sus familiares u otras personas. Podemos permitir que sus dependientes soliciten límites. **Trataremos de satisfacer su solicitud, pero no tenemos la obligación de hacerlo.**
- **Pedir comunicaciones de información confidencial** de una forma diferente o a un lugar diferente. Por ejemplo, a una casilla de correo (P.O. Box), en lugar de a su casa. Aceptaremos su solicitud si la divulgación de la información podría ponerlo en peligro. Aceptamos solicitudes verbales. Puede cambiar su solicitud. Deberá hacerlo por escrito. Envíela por correo a la dirección que se muestra más abajo.
- **Ver u obtener una copia** de cierta información médica. Deberá hacer la solicitud por escrito. Envíela por correo a la dirección que se muestra más abajo. Si mantenemos estos registros en formato electrónico, puede solicitar una copia en dicho formato. Puede pedir que se envíe su registro a un tercero. Podemos enviarle un resumen. Podemos cobrarle las copias. Podemos denegar su solicitud. Si denegamos su solicitud, puede pedir que se revise la denegación.
- **Solicitar una enmienda.** Si cree que la información médica sobre usted es errónea o está incompleta, puede pedir que sea modificada. Deberá hacer la solicitud por escrito. Deberá dar los motivos por los que se solicita el cambio. Envíe la solicitud por correo a la dirección que aparece a continuación. Si denegamos su solicitud, puede agregar su desacuerdo a su información médica.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

7 | Derechos y responsabilidades

- **Recibir un resumen** de la divulgación de su información médica durante el período de seis años anteriores a su solicitud. Esto no incluirá las divulgaciones de información médica realizadas por los siguientes motivos: (i) Para el tratamiento, pago y operaciones de atención médica; (ii) con usted o con su consentimiento; (iii) con instituciones penitenciarias o de aplicación de la ley. Esta lista no incluirá las divulgaciones para las cuales la ley federal no requiera un seguimiento por parte nuestra.
- **Obtener una copia en papel de este aviso.** Puede pedir una copia en papel en cualquier momento. También podría obtener una copia en nuestro sitio web (www.uhccommunityplan.com).

Cómo usar sus derechos

- **Para comunicarse con su plan de salud. Llame al número de teléfono que figura en su tarjeta de identificación.** También puede comunicarse con el Centro de atención de llamadas de UnitedHealth Group al **1-866-633-2446**, o TTY **711**.
- **Para presentar una solicitud por escrito.** Envíela por correo a la siguiente dirección:
UnitedHealthcare Privacy Office
MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440
- **Para presentar una reclamación.** Si cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede enviar una reclamación a la dirección mencionada anteriormente.

También puede notificarlo al **Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services)**. No tomaremos ninguna medida en su contra si presenta una queja.

¹ Este Aviso sobre prácticas de privacidad de información médica se aplica a los siguientes planes de salud que están afiliados a UnitedHealth Group: AmeriChoice of New Jersey, Inc.; Arizona Physicians IPA, Inc.; Care Improvement Plus South Central Insurance Company; Care Improvement Plus of Texas Insurance Company; Care Improvement Plus Wisconsin Insurance; Health Plan of Nevada, Inc.; Optimum Choice, Inc.; Oxford Health Plans (NJ), Inc.; Physicians Health Choice of Texas LLC; Preferred Care Partners, Inc.; Rocky Mountain Health Maintenance Organization, Inc.; Symphonix Health Insurance, Inc.; UnitedHealthcare Benefits of Texas, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Ohio, Inc.; UnitedHealthcare Community Plan of Texas, L.L.C.; UnitedHealthcare Community Plan, Inc.; UnitedHealthcare Insurance Company; UnitedHealthcare Insurance Company of River Valley; UnitedHealthcare of Alabama, Inc.; UnitedHealthcare of Florida, Inc.; UnitedHealthcare of Kentucky, Ltd.; UnitedHealthcare of Louisiana, Inc.; UnitedHealthcare of the Mid-Atlantic, Inc.; UnitedHealthcare of the Midlands, Inc.; UnitedHealthcare of the Midwest, Inc.; United Healthcare

108  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

of Mississippi, Inc.; UnitedHealthcare of New England, Inc.; UnitedHealthcare of New Mexico, Inc.; UnitedHealthcare of New York, Inc.; UnitedHealthcare of Pennsylvania, Inc.; UnitedHealthcare of Washington, Inc.; UnitedHealthcare of Wisconsin, Inc.; UnitedHealthcare Plan of the River Valley, Inc. Esta lista de planes de salud se completa a partir de la fecha de vigencia de este aviso. Para obtener una lista actualizada de los planes de salud sujetos a este aviso, vaya a: www.uhc.com/es/privacy/entities-fn-v2-es o llame al número que figura en su tarjeta de identificación del plan de salud.

Aviso de privacidad de la información financiera

EL PRESENTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN FINANCIERA. LÉALO DETENIDAMENTE.

Vigente a partir del 1.º de enero de 2019.

Protegemos² su “información financiera personal” (personal financial information, “FI”). La información financiera personal es información no médica. La información financiera personal lo identifica y no está generalmente disponible al público.

Información que recopilamos

- Obtenemos información financiera personal a partir de sus solicitudes o formularios. Esto puede incluir su nombre, dirección, edad y número del Seguro Social.
- Obtenemos información financiera personal a partir de sus transacciones con nosotros u otros. Puede ser información sobre el pago de primas.

Divulgación de la información financiera

Solo compartiremos información financiera según lo permita la ley.

Podemos compartir su información financiera para realizar nuestras operaciones comerciales. Podemos compartir su información financiera con nuestras filiales. No necesitamos su consentimiento para hacerlo.

- Podemos compartir su información financiera para procesar transacciones
- Podemos compartir su información financiera para mantener su cuenta
- Podemos compartir su información financiera para responder a una orden judicial o investigaciones legales
- Podemos compartir su información financiera con compañías que preparan nuestros materiales de comercialización



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

7 | Derechos y responsabilidades

Confidencialidad y seguridad

Limitamos el acceso a su información financiera a empleados y proveedores de servicios. Mantenemos salvaguardas para proteger su información financiera.

Preguntas sobre este aviso

Llame al número de teléfono gratuito del miembro que se encuentra en su tarjeta de identificación del plan de salud o comuníquese con el Centro de Atención de Llamadas de Clientes de UnitedHealth Group al **1-866-633-2446**, o TTY **711**.

² Para los propósitos de este Aviso de privacidad de la información financiera, “nosotros” o “nos” se refiere a las entidades que aparecen enumeradas en la nota al pie de la página 1, desde la última página de Avisos del plan de salud sobre las prácticas de privacidad, además de las siguientes filiales de UnitedHealthcare: AmeriChoice Health Services, Inc.; CNIC Health Solutions, Inc.; Dental Benefit Providers, Inc.; gethealthinsurance.com Agency, Inc.; Golden Outlook, Inc.; HealthAllies, Inc.; LifePrint East, Inc.; Life Print Health, Inc.; MAMSI Insurance Resources, LLC; Managed Physical Network, Inc.; OneNet PPO, LLC; OptumHealth Care Solutions, Inc.; Optum Women’s and Children’s Health, LLC; OrthoNet, LLC; OrthoNet of the Mid-Atlantic, Inc.; OrthoNet West, LLC; OrthoNet of the South, Inc.; Oxford Benefit Management, Inc.; Oxford Health Plans LLC; POMCO Network, Inc.; POMCO of Florida, Ltd.; POMCO West, Inc.; POMCO, Inc.; Spectera, Inc.; UMR, Inc.; Unison Administrative Services, LLC; United Behavioral Health; United Behavioral Health of New York I.P.A., Inc.; United HealthCare Services, Inc.; UnitedHealth Advisors, LLC; UnitedHealthcare Services LLC; y UnitedHealthcare Services Company of the River Valley, Inc. Este Aviso de privacidad de la información financiera solo tiene vigencia donde se requiere por ley. Específicamente, no se aplica para (1) productos de seguros médicos en Nevada ofrecidos por Health Plan of Nevada, Inc. y Sierra Health and Life Insurance Company, Inc.; u (2) otros planes de salud de UnitedHealth Group en estados que proveen excepciones. Esta lista de planes de salud se completa a partir de la fecha de vigencia de este aviso. Para obtener una lista actualizada de los planes de salud sujetos a este aviso, vaya a: www.uhc.com/es/privacy/entities-fn-v2-es o llame al número que figura en su tarjeta de identificación del plan de salud.

110  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

Notificación acerca de las leyes

En este Manual para Miembros se aplican muchas leyes. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, aún si las leyes no están incluidas o explicadas en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales acerca del programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

Notificación acerca de Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de agravios

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y regulaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención médica a los miembros. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura médica (OHC), también conocida como seguro médico privado. Como condición para la elegibilidad de Medi-Cal, debe solicitar y/o retener cualquier OHC disponible cuando no haya ningún costo para usted.

Las leyes federales y estatales requieren que los miembros de Medi-Cal informen al OHC y cualquier cambio al OHC. Si no informa al OHC de inmediato, es posible que deba reembolsar al DHCS los beneficios pagados por error. Envíe su OHC en línea en <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Si no tiene acceso a Internet, el OHC puede ser informado a su plan de salud, o llamando al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711; dentro de California), o al 1-916-636-1980 (fuera de California). DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es posible que el seguro de compensación para trabajadores o de automóvil tenga que pagar primero o reembolsar a Medi-Cal.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

7 | Derechos y responsabilidades

Si usted está lesionado y otra parte es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS dentro de los 30 días posteriores a la presentación de una acción legal o una reclamación. Envíe su notificación en línea:

- Programa de lesiones personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de recuperación de compensación para trabajadores en <http://dhcs.ca.gov/WC>

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

Aviso sobre recuperación patrimonial

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los bienes de ciertos miembros fallecidos de Medi-Cal a partir de los pagos realizados, incluidas las primas de atención médica administrada por servicios en centros de enfermería, servicios domiciliarios y comunitarios, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados proporcionados al miembro de Medicamento-Cal fallecido en o después del 55 cumpleaños del miembro. Si un miembro fallecido no deja un patrimonio o no posee nada cuando muere, no se le deberá nada.

Para obtener más información acerca de la recuperación del patrimonio, visite <http://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0490 u obtenga asesoramiento legal.

Notificación de Acción

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le enviará una Notificación de Acción (NOA) cada vez que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. deniegue, retrase, cancele o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si usted no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Consulte la sección Apelaciones arriba mencionada para obtener información importante acerca de cómo presentar su apelación. Cuando UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. le envía una NOA, le informará de todos los derechos que usted tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.

112  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8. Números y palabras importantes que debe conocer

Números de teléfono importantes

Servicios para Miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. **1-866-270-5785 (TTY 711)**

Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y presione 5 o 711)**

Palabras para conocer

Labor de parto activo: El período de tiempo en que una mujer se encuentra en las tres etapas del parto y no puede ser trasladada de manera segura a tiempo a otro hospital antes del parto o un traslado puede dañar la salud y la seguridad de la mujer o del feto.

Caso grave: Una afección médica repentina que requiere atención médica rápida y no dura mucho tiempo.

Nativo Americano: Una persona, definida en el título 25 de la U.S.C. secciones 1603 (c), 1603 (f), 1679 (b) o que se haya determinado elegible, como Nativo Americano, de conformidad con 42 C.F.R. 136.12 o el Título V de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica para nativos americanos, para recibir servicios de atención médica de proveedores de atención médica para nativos americanos (Servicio de Salud para los Nativos Americanos, una tribu indígena, organización tribal u organización indígena urbana – I/T/U) o mediante remisión bajo contrato servicios de salud.

Apelación: La solicitud de un miembro para que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. revise y cambie una decisión tomada acerca de la cobertura de un servicio solicitado.

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

Servicios para niños de California (CCS): Un programa de Medi-Cal que brinda servicios para niños de 21 años con ciertas enfermedades y problemas de salud.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Salud y Prevención de Discapacidades de California (CHDP): Un programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos y privados por evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a los niños y jóvenes a acceder a la atención médica regular. Su PCP puede brindarle servicios de CHDP.

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

Enfermera partera certificada (CNM): Una persona con licencia como enfermera registrada y certificada como enfermera partera por la Junta de Enfermería Registrada de California. Se permite que una enfermera partera certificada atienda los casos de partos normales.

Quiropráctico: Proveedor que trata la columna mediante manipulación manual.

Condición crónica: Una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar por completo o que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que no empeore.

Clínica: Un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un centro de salud calificado federalmente (FQHC), una clínica comunitaria, una clínica de salud rural (RHC), un proveedor de atención médica para Nativos Americanos (IHCP) u otro centro de atención primaria.

Servicios para adultos basados en la comunidad (CBAS): Servicios ambulatorios, basados en instalaciones para atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que califiquen.

Queja: Expresión de insatisfacción verbal o escrita de un miembro acerca de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., un proveedor o la calidad de los servicios prestados. Una queja es lo mismo que una reclamación.

Continuidad de la atención médica: La capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo los servicios de Medi-Cal de su proveedor actual hasta por 12 meses, si el proveedor y UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. están de acuerdo.

Lista de medicamentos por contrato (CDL): La lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx a la que su doctor puede solicitar los medicamentos cubiertos que usted necesita.

114  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Coordinación de beneficios (COB): El proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene responsabilidades primarias de tratamiento y pago para miembros con más de un tipo de cobertura de seguro médico.

Copago: Un pago que usted realiza, generalmente en el momento del servicio, además del pago del seguro.

Cobertura (servicios cubiertos): Los servicios de atención médica brindados a los miembros de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y según se enumeran en esta Evidencia de Cobertura (EOC) y cualquier enmienda.

DHCS: Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Esta es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Cancelar la inscripción: Dejar de usar este plan de salud porque ya no califica o cambia a un nuevo plan de salud. Usted debe firmar un formulario que diga que ya no desea utilizar este plan de salud o llamar a HCO y cancelar su inscripción por teléfono.

DMHC: Departamento de Atención Médica Administrada de California. Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de atención médica administrada.

Equipo médico duradero (DME): Es el equipo médicamente necesario y ordenado por su doctor u otro proveedor. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. decide si alquilar o comprar el DME. Los costos de alquiler no deben superar el costo de compra. La reparación de equipos médicos está cubierta.

Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT): Los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudarlos a mantenerse saludables. Los miembros deben someterse a los chequeos médicos adecuados para su edad y exámenes de detección adecuados para detectar problemas de salud y tratar enfermedades de manera temprana, así como cualquier tratamiento para atender o ayudar a las afecciones que se puedan encontrar en los chequeos.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan. 115

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Afección médica de emergencia: Una afección médica o mental con síntomas tan graves, como la labor de parto activo (consulte la definición anterior) o dolor intenso, que alguien con un conocimiento prudente de la salud y la medicina como persona común podría creer razonablemente que de no recibir atención médica inmediata podría:

- Poner su salud o la salud de su bebé por nacer en grave peligro
- Causar deterioro de una función corporal
- Causar que una parte del cuerpo u órgano no funcione correctamente

Atención médica en la sala de emergencias: Un examen realizado por un doctor (o el personal bajo la dirección de un doctor según lo permita la ley) para conocer si existe una afección médica de emergencia. Son servicios médicamente para que usted esté clínicamente estable dentro de las capacidades de la instalación.

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

Suscriptor: Una persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

Paciente establecido: Un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y ha visto a ese proveedor por un período de tiempo específico establecido por el Plan.

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

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba con estudios de laboratorio y/o animales antes de ensayarlos en humanos. Los servicios experimentales no se someten a una investigación clínica.

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

Centro de salud calificado federalmente (FQHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Usted puede obtener atención médica primaria y preventiva en un FQHC.

Pago por servicio (FFS) Medi-Cal: A veces, su plan de Medi-Cal no cubre los servicios, pero aún puede obtenerlos a través de Medi-Cal FFS, como muchos servicios de farmacia a través de FFS Medi-Cal Rx.

116  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Atención médica de seguimiento: Atención médica habitual para comprobar el progreso de un paciente después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Formulario: Una lista de medicamentos o artículos que cumplen con ciertos criterios y están aprobados para los miembros.

Fraude: Un acto intencional para engañar o tergiversar por parte de una persona que sabe que el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para la persona o para otra persona.

Centros de maternidad independientes (FBC): Centros de salud donde se planea que el parto ocurra fuera de la residencia de la mujer embarazada que están autorizados o aprobados por el estado para brindar atención prenatal y de parto o posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estas instalaciones no son hospitales.

Reclamación: La expresión verbal o escrita de un miembro de insatisfacción acerca de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc., un proveedor o los servicios prestados. Una queja es un ejemplo de una reclamación.

Servicios y dispositivos de habilitación: Servicios de atención médica que lo ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento de la vida diaria.

Opciones de atención médica (HCO): El programa que puede inscribirlo o cancelar su inscripción en el plan de salud.

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

Por lo general, usted necesita una referencia de su PCP para ir a un especialista. Su PCP debe obtener la aprobación previa de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes de que usted reciba atención médica del especialista.

No necesita una referencia de su PCP para algunos tipos de servicios, como planificación familiar, atención médica de emergencia, atención médica de obstetricia/ginecología o servicios privados.

Seguro de salud: Cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos reembolsando al asegurado los gastos de enfermedad o lesión o pagándole directamente al proveedor de atención.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

117

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Atención médica en el hogar: Atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

Proveedores de atención médica en el hogar: Proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

Hospicio: Atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad terminal. El cuidado de hospicio está disponible cuando el miembro tiene una expectativa de vida de 6 meses o menos.

Hospital: Un lugar donde recibe atención ambulatoria y hospitalaria de médicos y enfermeras.

Hospitalización: Ingreso en un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.

Atención hospitalaria para pacientes ambulatorios: Atención médica o quirúrgica realizada en un hospital sin admisión como paciente hospitalizado.

Proveedor de atención médica para Nativos Americanos (IHCP): Una clínica de salud administrada por el servicio de salud para Nativos Americanos (IHS) o por una tribu indígena, una organización tribal o una organización indígena urbana.

Atención hospitalaria: Cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Tratamiento de investigación: Un medicamento de tratamiento, producto biológico o dispositivo que ha completado con éxito la primera fase de una investigación clínica aprobada por la FDA, pero que no ha sido aprobada para uso general por la FDA y permanece bajo investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

Atención a largo plazo: Atención médica en un centro por más del mes de admisión.

Plan de atención médica administrada: Un plan de Medi-Cal que utiliza solo a ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. es un plan de atención administrada.

Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios de farmacia de FFS Medi-Cal conocido como “Medi-Cal Rx” que brinda beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

118  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Hogar médico: Un modelo de atención médica que brindará una mejor calidad de atención médica, mejorará la autogestión por parte de los miembros de su propia atención y reducirá los costos evitables con el tiempo.

Transporte médico: Transporte para cuando usted no puede llegar a una cita médica cubierta y/o recoger medicamentos de receta en automóvil, autobús, tren o taxi. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. paga el transporte del menor costo para sus necesidades médicas cuando necesita transporte a su cita.

Medicamento necesario (o necesidad médica): La atención médicamente necesaria son servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes se enfermen o discapaciten gravemente. Este cuidado reduce el dolor intenso al tratar la enfermedad, dolencia o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para reparar o ayudar a una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por uso de sustancias, como se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

Medicare: El programa federal de seguro médico para personas de 65 años o más, ciertas personas más jóvenes con discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, a veces llamada ESRD).

Miembro: Cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito en UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

Proveedor de servicios de salud mental: Personas con licencia que brindan servicios de salud mental y de salud conductual a los pacientes.

Servicios de partera: Atención prenatal, intraparto y posparto, incluida la atención de planificación familiar para la madre y la atención inmediata para el recién nacido, proporcionada por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras autorizadas (LM).

Red: Un grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para brindar atención médica.

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Vea “Proveedor participante”.

Servicio no cubierto: Un servicio que UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no cubre.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

119

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Medicamento que no figura en el formulario: Un medicamento que no figura en el formulario de medicamentos.

Transporte no médico: Transporte cuando usted viaja hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y cuando recoge recetas y suministros médicos.

Proveedor no participante: Un proveedor que no pertenece a la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Otra cobertura de salud (OHC): Otra cobertura de salud (OHC) se refiere al seguro de salud privado y a los pagadores de servicios distintos de Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la visión, de farmacia y/o suplementarios de Medicare (Parte C y D).

Dispositivo ortopédico: Dispositivo que se utiliza como soporte o aparato ortopédico fijado externamente al cuerpo para apoyar o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o enferma y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

Servicios fuera del área: Servicios mientras un miembro se encuentra en cualquier lugar fuera del área de servicio.

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no forma parte de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Atención médica ambulatoria: Cuando no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: Servicios para pacientes ambulatorios para miembros con afecciones de salud mental de leves a moderadas, que incluyen:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o de grupo (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando estén clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de monitorear la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios

Cuidados paliativos: Atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad grave. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos.

120  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Hospital participante: Un hospital autorizado que tiene un contrato con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para brindar servicios a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención médica. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los miembros están limitados por las políticas de revisión de utilización y garantía de calidad de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. o el contrato de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. con el hospital.

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de la salud con licencia o centro de salud con licencia, incluidas las instalaciones subgraves que tienen un contrato con UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención.

Servicios médicos: Servicios brindados por una persona autorizada por la ley estatal para practicar la medicina u osteopatía, sin incluir los servicios ofrecidos por doctores mientras usted está ingresado en un hospital que se cargan en la factura del hospital.

Plan: Vea “Plan de atención médica administrada”.

Servicios de pos-estabilización: Servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se brindan después de que un miembro se estabiliza para mantener la afección estabilizada. Los servicios de atención de pos-estabilización están cubiertos y pagados. Es posible que los hospitales fuera de la red necesiten una aprobación previa.

Aprobación previa (o autorización previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener la aprobación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. antes de que usted reciba ciertos servicios. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. solo aprobará los servicios que necesite. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. no aprobará servicios de proveedores no participantes si UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. cree que puede obtener servicios comparables o más apropiados a través de proveedores de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Una referencia no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Cobertura de medicamentos recetados: Cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

Medicamentos recetados: Un medicamento que requiere legalmente una orden de un proveedor autorizado para ser surtido.

Atención primaria: Vea “Atención de rutina”.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785 (TTY 711)**. UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Proveedor de atención primaria (PCP): El proveedor autorizado que tiene para la mayor parte de su atención médica. Su PCP lo ayuda a obtener la atención que necesita. Algunos cuidados deben ser aprobados primero, a menos que:

- Usted tiene una emergencia
- Necesita atención de obstetricia/ginecología
- Necesita servicios privados
- Necesita servicios de planificación familiar/control de la natalidad

Su PCP puede ser un:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico de familia
- OB/YN
- Proveedor de atención médica para Nativos Americanos (IHCP)
- Centro de salud calificado federalmente (FQHC)
- Clínica de salud rural (RHC)
- Enfermera practicante
- Asistente médico
- Clínica

Autorización previa (aprobación previa): Proceso formal que requiere que un proveedor de atención médica obtenga aprobación para proporcionar servicios o procedimientos específicos.

Dispositivo protésico: Dispositivo artificial adherido al cuerpo para reemplazar una parte del cuerpo que falta.

Directorio de Proveedores: Una lista de proveedores de la red de UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.

Condición médica de emergencia psiquiátrica: Un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves o graves como para causar un peligro inmediato para usted o para otros, o si no puede proporcionar o usar alimentos, refugio o ropa de inmediato debido al trastorno mental.

122  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Servicios de salud pública: Servicios de salud dirigidos al conjunto de la población. Estos incluyen, 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 ambiental, preparación y respuesta ante desastres y salud ocupacional.

Proveedor calificado: Doctor calificado en el área de práctica apropiada para tratar su condición.

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar la función o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.

Referencia: Cuando su PCP dice que puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una referencia y una aprobación previa (autorización previa).

Servicios y dispositivos de terapia de rehabilitación y habilitación: Servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades mentales y físicas.

Atención de rutina: Servicios médicamente necesarios y atención preventiva, visitas de niño sano o atención médica como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es prevenir problemas de salud.

Clínica de salud rural (RHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede obtener atención primaria y preventiva en una RHC.

Servicios privados: Servicios de planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, agresión sexual y abortos.

Enfermedad grave: Una enfermedad o afección que debe tratarse y que podría provocar la muerte.

Área de servicio: El área geográfica donde trabaja UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. Esto incluye el condado de San Diego.

Atención de enfermería especializada: Servicios cubiertos proporcionados por enfermeras, técnicos y/o terapeutas con licencia durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar de un miembro.



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan. 123

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

Centro de enfermería especializada: Un lugar que brinda atención de enfermería las 24 horas del día que solo pueden brindar profesionales de la salud capacitados.

Especialista (o médico de especialidad): Doctor que trata ciertos tipos de problemas de atención médica. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata los huesos rotos; un alergólogo trata las alergias y un cardiólogo trata los problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, usted necesitará una referencia de su PCP para ir a un especialista.

Servicios especializados de salud mental: Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental con un nivel de discapacidad más alto que leve o moderado.

Enfermedad terminal: Una afección médica que no se puede revertir y que probablemente causará la muerte en un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Triaje (o detección): La evaluación de su salud por parte de un doctor o enfermera(o), capacitado para realizar pruebas con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención médica.

Atención médica de urgencia (o servicios médicos de urgencia): Servicios que se brindan para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia y que requiere atención médica. Puede obtener atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red, si los proveedores de la red no están disponibles o accesibles temporalmente.

124  Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.



Estamos aquí para usted

Recuerde, siempre estamos listos para responder cualquier pregunta que pueda tener. Simplemente llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**) de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. PST, de lunes a viernes, excepto festivos estatales. También puede visitar nuestro sitio web en myuhc.com/CommunityPlan.

UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc.
4365 Executive Drive, Suite 500
San Diego, CA 92121

myuhc.com/CommunityPlan

1-866-270-5785 (TTY **711**)

**United
Healthcare
Community Plan**



Llame a Servicios para Miembros al **1-866-270-5785** (TTY **711**). UnitedHealthcare Community Plan of California, Inc. está aquí de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. hora del Pacífico, de lunes a viernes, excepto los feriados estatales. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al **711**. Visite en línea en myuhc.com/CommunityPlan.

125

