

Manual del Miembro



Lo que debe saber acerca de sus beneficios

Formulario combinado de Evidencia de cobertura (EOC) y divulgación de información de Anthem Blue Cross

2020

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Miembro y otros materiales del plan en forma gratuita en otros idiomas. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Miembro para obtener más información acerca de los servicios de asistencia de idiomas para el cuidado de la salud, como servicios de traducción e interpretación.

Otros formatos

Puede obtener esta información de manera gratuita en otros formatos auxiliares, como braille, letra en tamaño 18 y audio. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

No es necesario que use a un pariente o a un amigo como intérprete. Para obtener un intérprete, servicios lingüísticos y culturales y ayuda disponible las 24 horas del día, los siete



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

días de la semana, de forma gratuita, o si desea obtener este manual en otro idioma, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). La llamada es gratuita.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Do you need help with your health care, talking with us or reading what we send you? We provide our materials in other languages and formats, including Braille, large print and audio at no cost to you. Call us toll free at 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud, para hablar con nosotros o leer lo que le enviamos? Proporcionamos nuestros materiales en otros idiomas y formatos, incluyendo Braille, letras grandes y audio sin costo para usted. Llámenos a la línea gratuita al 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

您在醫療保健、向我們諮詢、或是閱讀我們寄給您的資料時有需要任何的幫助嗎？我們以其他語言和格式提供我們的資料，包括點字、大型字體印刷和音訊格式，您無需支付任何費用。請撥打免費電話 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal)。

Kailangan ninyo ba ng tulong sa inyong pangangalagang pangkalusugan, sa pamamagitan ng pakikipag-usap sa amin o pagbasa kung ano ang ipinapadala namin sa inyo? Nagbibigay kami ng aming mga materyal sa ibang mga wika at anyo, kasama ang Braille, malaking titik at audio na wala kayong gagastusin. Tawagan kami nang walang bayad sa 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

Quý vị có cần chúng tôi giúp với việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, trao đổi với chúng tôi, hoặc đọc những tài liệu chúng tôi gửi cho quý vị hay không? Chúng tôi cung cấp các tài liệu bằng các ngôn ngữ và định dạng khác, bao gồm chữ nổi, chữ in lớn và âm thanh, miễn phí cho quý vị. Gọi cho chúng tôi theo số miễn phí 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

의료 서비스, 당사와의 소통 또는 당사에서 보내는 자료 읽기와 관련해 도움이 필요하십니까? 점자, 대형 인쇄물, 오디오 등을 비롯하여 다른 언어나 형식으로 자료를 무료로 제공해 드립니다. 무료 전화번호 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal). (으)로 문의해 주십시오.

Դուք օգնության կարիք ունե՞ք Ձեր առողջապահական խնամքի, մեզ հետ խոսելու կամ մեր կողմից Ձեզ ուղարկվածը կարդալու հարցում: Մենք մեր նյութերը Ձեզ անվճար տրամադրում ենք այլ լեզուներով և ձևաչափերով, այլ թվում Բրայլով, մեծ տպագրությամբ և աուդիո տարբերակով: Զանգահարեք մեզ անվճար 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal) հեռախոսահամարով:



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Otros idiomas y formatos

آیا در رابطه با مراقبت بهداشتی درمانی خود، گفتگو با ما یا خواندن مطالب ارسالی به شما، به کمک نیاز دارید؟ ما مطالب خود را به سایر زبانها و قالبها شامل خط بریل، چاپ درشت و صوتی، به صورت رایگان به شما ارائه می‌دهیم. با خط رایگان ما به شماره 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care) 1-800-407-4627 ; (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal) تماس بگیرید.

هل تحتاج إلى مساعدة بخصوص رعايتك الصحية أو التحدث معنا أو قراءة ما نرسله إليك؟ نحن نقدم المواد الخاصة بنا بلغات وتنسيقات أخرى، بما في ذلك بطريقة بريل والطباعة بحروف كبيرة والملفات الصوتية، بدون أي تكلفة عليك. اتصل بنا على رقم الهاتف المجاني 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care) 1-800-407-4627 ; (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

Вам нужна помощь с медицинским обслуживанием, консультацией или материалами, которые мы вам прислали? Мы можем бесплатно предоставить вам материалы на других языках и в других форматах, включая шрифт Брайля, крупный шрифт или аудиоформат. Позвоните нам бесплатно по телефону 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

क्या आपको अपनी स्वास्थ्य देखभाल के लिए, हमसे बात करने के लिए या जो हम आपको भेजते हैं उसे पढ़ने के लिए, मदद की ज़रूरत है? हम अपनी सामग्री को अन्य भाषाओं और प्रारूपों में आपको बिना किसी लागत के उपलब्ध कराते हैं, जिसमें ब्रेल, बड़े प्रिंट और ऑडियो शामिल हैं। 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal) पर टोल फ्री कॉल करें।

ヘルスケアに関してご質問やご相談はありませんか？当社からお送りした資料のことでお困りですか？資料は英語以外の言語のほか点字や読みやすい大きな活字、音声版もご用意しています。いずれも無料です。フリーダイヤル 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal) までお電話ください。

តើលោកអ្នកត្រូវការជំនួយជាមួយនឹងការថែទាំសុខភាពរបស់លោកអ្នកពិគ្រោះជាមួយយើងខ្ញុំ ឬអាននូវអ្វីដែលយើងខ្ញុំផ្ញើជូនលោកអ្នកឬ? យើងផ្តល់ជូនឯកសាររបស់យើងជាភាសា និងទម្រង់ផ្សេងទៀតដែលរួមមានអក្សរសម្រាប់ជនពិការភ្នែក អក្សរបោះពុម្ពធំៗ និងជាសំឡេងដោយមិនគិតថ្លៃពីលោកអ្នកឡើយ។ សូមហៅមកកាន់លេខទូរស័ព្ទឥតគិតថ្លៃគឺលេខ 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal)។

Koj puas xav tau kev pab hais txog kev saib xyuas mob nkeeg rau koj, tham nrog peb lossis pab nyeem daim ntawv peb xa tuaj rau koj? Peb pab txhais cov ntaub ntawv pub dawb rau koj xws li muab txais ua lwm hom ntawv thiab muab sau ua lwm yam xws li Cov Ntawv Sau Rau Cov Neeg Dig Muag Xuas, muab luam tawm kom loj thiab kaw ua suab lus. Hu rau peb tus xov tooj hu dawb 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Otros idiomas y formatos

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਲਈ, ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੇਜਦੇ ਹਾਂ, ਉਸਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ? ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕੀਮਤ ਦੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰੇਲ, ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਅਤੇ ਆਡੀਓ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal) ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਟੈਲ ਫ਼ੀ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອກ່ຽວກັບການເບິ່ງແຍງດູແລສຸຂະພາບຂອງທ່ານ, ລົມກັບພວກເຮົາ ຫຼື ອ່ານສິ່ງທີ່ພວກເຮົາສົ່ງໃຫ້ທ່ານບໍ່? ພວກເຮົາສະໜອງເອກະສານຂອງພວກເຮົາໃຫ້ເປັນພາສາອື່ນ ແລະ ຢູ່ໃນພິມແມັດຕ່າງໆ, ລວມທັງຕົວໜັງສືພູມ, ການພິມເປັນຕົວໃຫຍ່ ແລະ ອລິບສຽງໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທຫາພວກເຮົາພຣີໄດ້ທີ່ເບີ 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).

คุณต้องการได้รับความช่วยเหลือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของคุณ การปรึกษาเรา หรือการอ่านข้อมูลที่เราส่งให้คุณหรือไม่ เราให้บริการข้อมูลในภาษาและรูปแบบอื่นๆ รวมถึง อักษรเบรลล์ ตัวอักษรขนาดใหญ่ ขยาย และข้อความเสียง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย โทรหาเราฟรีที่ 1-888-285-7801 (TTY 711) (L.A. Care); 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) (Medi-Cal).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Anthem observa las leyes de derechos civiles estatales y federales. Anthem no discrimina, excluye ni trata a las personas, ilegalmente, de manera diferente por motivo de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Anthem ofrece lo siguiente:

- Ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que puedan comunicarse mejor, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Servicios gratuitos de ayuda con el idioma a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a Anthem al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Atendemos de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico.

Si considera que Anthem no le ha prestado estos servicios o ha actuado de alguna otra forma discriminatoria, e ilegal, por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja al Grievance Coordinator de Anthem. Usted puede presentar una queja en persona, por escrito, por teléfono o por correo electrónico:



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Aviso de no discriminación

Attn: Grievance Coordinator
Anthem Blue Cross
P.O. Box 60007
Los Angeles, CA 90060-0007
1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034)

Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro coordinador de quejas está a su disposición.

También puede presentar un reclamo por derechos civiles ante California Department of Health Care Services Office of Civil Rights por escrito, por teléfono o por correo electrónico:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
1-916-440-7370 (TTY 711 California State Relay)
Correo electrónico: CivilRights@dhcs.ca.gov

Puede obtener los formularios de reclamo en
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Si considera que lo han discriminado por motivo de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo por derechos civiles ante U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights por escrito, por teléfono o en línea:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave., SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)
Portal de reclamos: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Puede obtener los formularios de reclamo en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

¡Le damos la bienvenida a Anthem!

Gracias por ser parte de Anthem. Anthem es un plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal. Anthem trabaja junto con el Estado de California para que usted pueda recibir el cuidado de la salud que necesita.

Manual del Miembro

Este Manual del Miembro contiene información sobre su cobertura con Anthem. Léalo atentamente y en su totalidad. Lo ayudará a entender y a usar sus beneficios y servicios. También le explica sus derechos y responsabilidades como miembro de Anthem. Si tiene necesidades de salud especiales, lea todas las secciones que se aplican a su caso.

Este Manual del Miembro también se denomina Formulario combinado de Evidencia de cobertura (EOC) y divulgación de información. Es un resumen de las normas y políticas de Anthem, y se basa en el contrato entre Anthem y Department of Health Care Services (DHCS). Si desea conocer los términos y condiciones precisos de la cobertura, puede solicitar una copia del contrato completo al Customer Care Center.

Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) para solicitar una copia del contrato entre Anthem y DHCS. También puede solicitar otra copia del Manual del Miembro sin costo alguno o visitar el sitio web de Anthem en www.Anthem.com/ca/Medi-Cal para ver el Manual del Miembro. También puede solicitar, sin costo alguno, una copia de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos que no son propiedad de Anthem, o pedir indicaciones sobre cómo acceder a esta información en el sitio web de Anthem.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Comuníquese con nosotros

Anthem está aquí para ayudar. Si tiene alguna pregunta, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede visitarnos en línea, en cualquier momento, aquí: www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Gracias.

Anthem Blue Cross

P.O. Box 9054

Oxnard, CA 93031-9054



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Índice

Otros idiomas y formatos	3
Otros idiomas	3
Otros formatos.....	3
Servicios de interpretación	3
Aviso de no discriminación	8
¡Le damos la bienvenida a Anthem!	10
Manual del Miembro	10
Comuníquese con nosotros.....	11
Índice	12
1. Primeros pasos como miembro	14
Cómo obtener ayuda	14
Quién puede convertirse en miembro.....	14
Tarjetas de identificación	18
Formas de involucrarse como miembro	19
2. Acerca de su plan de salud	20
Descripción general del plan de salud.....	20
Cómo funciona su plan.....	21
Cómo cambiar de plan de salud	21
Continuidad del cuidado	23
Costos	24
3. Cómo obtener cuidado	26
Cómo obtener servicios de cuidado de la salud	26
Dónde acudir para recibir cuidado.....	31
Objeciones por motivos morales	32
Red de proveedores	33
Proveedor de cuidado primario (PCP).....	36
4. Beneficios y servicios	44
Lo que su plan de salud cubre.....	44
Beneficios de Medi-Cal.....	45
Beneficios de Coordinated Care Initiative (CCI)	65



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Lo que el plan de salud no cubre.....	66
Servicios que no puede recibir a través de Anthem o Medi-Cal	68
Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal	69
Coordinación de cuidados	72
Evaluación de tecnologías nuevas y tecnologías existentes	72
5. Derechos y responsabilidades	73
Sus derechos.....	73
Sus responsabilidades	74
Aviso de prácticas de privacidad	75
Aviso sobre leyes	81
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia	81
Aviso de recuperación del acervo hereditario.....	82
Aviso de acción	82
6. Generación de informes y solución de problemas.....	83
Reclamos	84
Apelaciones.....	85
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión sobre la apelación....	86
Revisiones médicas independientes (IMR)	86
Audiencias estatales.....	87
Fraude, malgasto y abuso	88
7. Números de teléfono importantes y términos que debe conocer	90
Números de teléfono importantes.....	90
Términos que debe conocer.....	91



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

1. Primeros pasos como miembro

Cómo obtener ayuda

Anthem quiere que se sienta satisfecho con su cuidado de la salud. Si tiene alguna pregunta o duda sobre su cuidado, Anthem quiere conocer su opinión.

Customer Care Center

El Customer Care Center de Anthem está aquí para ayudarlo. Anthem puede hacer lo siguiente:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y servicios cubiertos.
- Ayudarlo a elegir o a cambiar el proveedor de cuidado primario (PCP).
- Indicarle cómo obtener el cuidado que necesita.
- Ofrecerle servicios de interpretación si no habla inglés.
- Ofrecerle información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea, en cualquier momento, aquí:
www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Quién puede convertirse en miembro

Usted califica para tener Anthem porque califica para Medi-Cal y vive en uno de estos condados: Alameda, Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, Contra Costa, El Dorado, Fresno, Glenn, Inyo, Kings, Madera, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sacramento, San Benito, San Francisco, Santa Clara, Sierra, Sutter, Tehama, Tulare, Tuolumne o Yuba. También puede calificar para Medi-Cal a través del Social Security.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Para los beneficiarios que reciben Ingreso de seguridad suplementario (SSI)/Pago suplementario estatal (SSP), visite www.ssa.gov/locator para obtener ayuda o llame al 1-866-213-9294. Los miembros pueden llamar entre las 5:30 a. m. y las 4:30 p. m. (hora del Pacífico) de lunes a viernes. Los usuarios de TTY deben llamar al 711. Puede solicitar los beneficios del SSI en la Social Security Office local, o llamando al Social Security, al 1-800-772-1213 o 1-800-325-0778 (TTY). Le enviarán por correo documentos para completar. Para obtener más información sobre cómo realizar la solicitud, visite www.ssa.gov.

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Transitional Medi-Cal

Transitional Medi-Cal también se denomina "Medi-Cal para trabajadores". Puede acceder a este programa si deja de recibir los beneficios de Medi-Cal por estos motivos:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir una mayor manutención de menores o del cónyuge.

Puede averiguar cómo calificar para Medi-Cal en la oficina de Health and Human Services local del condado. Encuentre la oficina de su localidad en www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx o llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

1 | Primeros pasos como miembro

Comuníquese con el condado directamente para obtener más detalles.

Condado	Número de teléfono	Dirección
Alameda	1-888-999-4772	24100 Amador St., Hayward, CA 94544
Alpine	1-530-694-2235, ext. 231	75-A Diamond Valley Road, Markleeville, CA 96120
Amador	1-209-223-6550	10877 Conductor Blvd., Ste. #200, Sutter Creek, CA 95685
Butte	1-877-410-8803	78 Table Mountain Blvd., Oroville, CA 95965
Calaveras	1-209-754-6448	509 E. St. Charles St., San Andreas, CA 95249-9701
Colusa	1-530-458-0250	251 E. Webster St., Colusa, CA 95932
Contra Costa	1-800-709-8348	(Llame a la oficina más cercana)
El Dorado	1-530-642-7300	3057 Briw Road, Ste. A, Placerville, CA 95667-1637
Fresno	línea gratuita del centro de atención 1-855-832-8082	
Glenn	1-530-934-6514	929 Koster St., Eureka, CA 95501
Inyo	1-760-872-1394	920 N. Main St., Bishop, CA, 93514
Kings	línea gratuita 1-877-410-8813	1400 W. Lacey Blvd., Building #8, Hanford, CA 93230
Madera	1-559-675-2300	720 E. Yosemite Ave., Madera, CA 93639-0569
Mariposa	1-209-966-2000	5362 Lemee Lane, P.O. Box 99, Mariposa, CA 95338
Mono (South)	1-760-924-1770	452 Old Mammoth Road, 3rd Floor, P.O. Box 2969, Mammoth Lakes, CA 93546



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

1 | Primeros pasos como miembro

Mono (North)	1-760-932-5600	85 Emigrant St., P.O. Box 576, Bridgeport, CA 93517
Nevada	1-530-265-1340	950 Maidu Ave., P.O. Box 1210, Nevada City, CA 95959
Placer (Auburn)		11542 B. Ave., Auburn, CA 95603
Placer (Rocklin)		1000 Sunset Blvd., Ste. 220, Rocklin, CA 95765
Placer (North Tahoe)	línea gratuita 1-888-385-5160	5225 N. Lake Blvd., Carnelian Bay, CA 96140
Plumas	1-530-283-6350	270 County Hospital Road, Ste. 207, Quincy, CA 95971
Sacramento	1-916-874-3100	1725 28th St., Sacramento, 95816-9915
San Benito	1-831-636-4180	1111 San Felipe Road, Ste. 206, Hollister, CA 95023-3801
San Francisco	1-415-558-4700	1440 Harrison St., San Francisco, CA 94120
Santa Clara	1-408-758-3800	1867 Senter Road, San Jose, CA 95112
Sierra	1-530-993-6721	202 Front St., P.O. Box 1019, Loyalton, CA 96118
Sutter	1-877-652-0735	539 Garden Highway, P.O. Box 1535, Yuba City, CA 95991
Tehama	1-530-527-1911	310 S. Main St., P.O. Box 1515, Red Bluff, CA 96080
Tulare	línea gratuita 1-800-540-6880	Llame a la oficina más cercana.
Tuolumne	1-209-533-5711	20075 Cedar Road North, Sonora, CA 95370
Yuba	1-877-652-0739	5730 Packard Ave., Ste. 100, P.O. Box 2320, Marysville, CA 95901

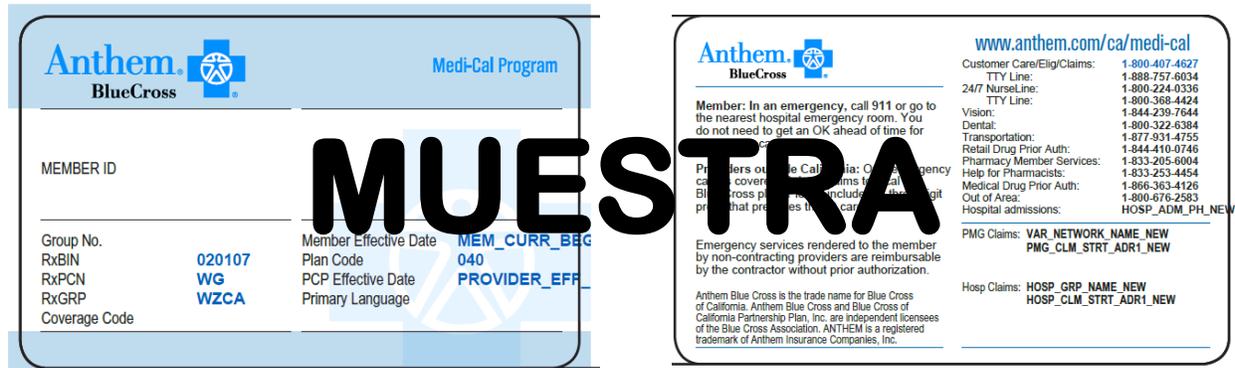


Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Tarjetas de identificación

Como miembro de Anthem, recibirá una tarjeta de identificación de Anthem. Debe presentar su tarjeta de identificación de Anthem y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal al recibir servicios de cuidado de la salud o medicamentos recetados. Debe llevar todas las tarjetas de salud siempre con usted.

Este es el modelo de una tarjeta de identificación de Anthem para que vea cómo será la suya:



Si no recibe su tarjeta de identificación de Anthem dentro de algunas semanas después inscribirse, o si su tarjeta se daña, pierde o si se la roban, llame al Customer Care Center de inmediato. Anthem le enviará una tarjeta nueva sin cargo. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Formas de involucrarse como miembro

Anthem quiere conocer su opinión. Cada año, Anthem hace reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y sobre cómo mejorar. Los miembros están invitados a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité Consultivo Comunitario

Anthem tiene un grupo llamado Comité Consultivo Comunitario. Este grupo está formado por miembros del Comité Consultivo Comunitario. La adhesión a este grupo es voluntaria. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Anthem y es responsable de lo siguiente:

- Identificar las oportunidades para extender el acceso de los miembros al cuidado.
- Sugerir cómo Anthem puede mejorar sus servicios.
- Opinar sobre la evaluación de necesidades culturales y lingüísticas.

Buscamos lo siguiente:

- Miembros de Anthem o padre/madre/cuidador de un miembro.
- Adultos mayores o personas con discapacidades.
- Grupos de apoyo y organización de la comunidad.

Los miembros pueden calificar para obtener cupones de transporte o tarjetas de regalo.

Si desea participar en este grupo, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

La mejor manera de mejorar nuestros servicios es escuchando a nuestros miembros. Es por eso que lo invitamos a comunicarse con nosotros en cualquier momento para darnos su opinión. Los miembros también tienen la oportunidad de dar su opinión mediante encuestas que se realizan por teléfono, por correo o en persona.

Si participa en las encuestas al miembro, puede calificar para obtener cupones de transporte o tarjetas de regalo. Para obtener más información, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

Anthem es un plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal en estas áreas de servicio: Alameda, Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, Contra Costa, El Dorado, Fresno, Glen, Inyo, Kings, Madera, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sacramento, San Benito, San Francisco, Santa Clara, Sierra, Sutter, Tehama, Tulare, Tuolumne o Yuba. Anthem trabaja junto con el Estado de California para que usted pueda recibir el cuidado de la salud que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes del Customer Care Center de Anthem para obtener más información sobre el plan de salud y cómo aprovecharlo. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Cuándo empieza y finaliza su cobertura

Al inscribirse en Anthem, debe recibir una tarjeta de identificación de miembro de Anthem en el transcurso de dos semanas desde la inscripción. Presente esta tarjeta cada vez que reciba servicios a través del plan de Anthem.

Puede solicitar finalizar su cobertura de Anthem y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para obtener ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede solicitar finalizar su cobertura de Medi-Cal.

A veces, Anthem ya no puede prestarle servicio. Anthem debe finalizar su cobertura en los siguientes casos:

- Se muda del condado o está en prisión.
- Ya no tiene Medi-Cal.
- Califica para ciertos programas de exención.
- Necesita un trasplante de órgano principal (excepto de riñón y córnea).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Indian Health Services

Si usted es nativo americano, tiene derecho a obtener servicios de cuidado de la salud en centros de servicio de salud para indígenas. También puede seguir o cancelar la inscripción en Anthem mientras recibe servicios de cuidado de la salud en estas regiones. Los nativos americanos tienen derecho a no inscribirse en un plan de cuidado administrado de Medi-Cal o a dejar sus planes de salud y volver al programa Medi-Cal regular (pago por servicio), en cualquier momento y por cualquier motivo.

Para obtener más información, llame a Indian Health Services al 1-916-930-3927 o visite el sitio web de Indian Health Services: www.ihs.gov.

Cómo funciona su plan

Anthem es un plan de salud de cuidado administrado contratado por DHCS. Los planes de cuidado administrado son la manera más rentable de utilizar los recursos de cuidado de la salud que mejoran el acceso al cuidado de la salud y aseguran la calidad del cuidado. Anthem trabaja con doctores, hospitales, farmacias y otros proveedores de cuidado de la salud en el área de servicio de Anthem para brindarle cuidado de la salud a usted, el miembro.

El Customer Care Center le brindará información sobre cómo trabaja Anthem, cómo obtener el cuidado que necesita, cómo programar citas con proveedores y cómo averiguar si califica para obtener los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede encontrar información sobre los servicios al miembro en línea, en www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Cómo cambiar de plan de salud

Puede cancelar su inscripción en Anthem e inscribirse en otro plan de salud en cualquier momento. Llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) para elegir un nuevo plan. Puede llamar entre las 8 a. m. y las 6 p. m., de lunes a viernes. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

El proceso de la solicitud para cancelar su inscripción en Anthem demora 15-45 días. Para averiguar cuándo Health Care Options ha aprobado su solicitud, llame al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Si desea dejar Anthem antes, puede solicitar a Health Care Options una cancelación de la inscripción acelerada (rápida). Si el motivo de su solicitud cumple con las reglas de cancelación de inscripción, recibirá una carta en la que se le informará que se canceló la inscripción.

Los beneficiarios que pueden solicitar la cancelación de la inscripción acelerada comprenden a los niños que reciben servicios a través del cuidado de acogida o los programas de asistencia para adopciones; los miembros con necesidades especiales de cuidado de la salud, incluidos, entre otros, trasplantes de órganos principales; y los miembros que ya están inscritos en otro plan de Medi-Cal, Medicare o plan cuidado administrado comercial.

Puede solicitar la cancelación de la inscripción en Anthem, en persona, en la oficina de Health and Human Services local. Encuentre la oficina de su localidad en www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. O llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Universitarios que se mudan a otro condado

Si se muda a un nuevo condado en California para ir a la universidad, Anthem cubrirá los servicios de emergencia en su nuevo condado. Los servicios de emergencia se encuentran disponibles para todos los inscritos en Medi-Cal, a nivel estatal, independientemente del condado de residencia.

Si está inscrito en Medi-Cal e irá a la universidad en otro condado, no es necesario que solicite la cobertura de Medi-Cal en dicho condado. No es necesario que vuelva a solicitar Medi-Cal, siempre y cuando aún sea menor de 21 años, solo se encuentre temporalmente fuera de su lugar de residencia y aún esté declarado como dependiente impositivo en el hogar.

En el caso de que se mude temporalmente fuera de su lugar de residencia para ir a la universidad, hay dos opciones disponibles para usted. Usted puede realizar lo siguiente:

- Notificar a la oficina local de Social Services que usted se mudará temporalmente para ir a la universidad y proporcionarles su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los expedientes con su dirección nueva y el código del condado en la base de datos del Estado. Si Anthem no opera en el nuevo condado, deberá cambiar su plan de salud por las opciones disponibles en el nuevo condado. Si tiene alguna pregunta o no desea demorar la inscripción en el nuevo plan, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

O BIEN

- Puede optar por no cambiar su plan de salud si se muda temporalmente para ir a la universidad en otro condado. Solo podrá acceder a servicios de la sala de emergencias en el nuevo condado. Para recibir cuidado de la salud preventivo o de rutina, deberá utilizar la red habitual de proveedores de Anthem que trabajan en el condado de residencia de la familia.

Continuidad del cuidado

Si ahora acude a proveedores que no están en la red de Anthem, en algunos casos, podrá continuar atendiéndose con ellos por hasta 12 meses. Si sus proveedores no se inscriben en la red de Anthem en el plazo de 12 meses, deberá elegir proveedores de la red de Anthem.

Anthem continuará brindándole cuidado con un proveedor fuera de la red si se cumplen todas estas condiciones:

1. Anthem determina que el miembro tiene una relación existente con el proveedor (la declaración propia no es suficiente para proporcionar prueba de una relación con un proveedor).
 - a. Una relación existente significa que el miembro hizo una visita que no era de emergencia a un proveedor o especialista fuera de la red al menos una vez durante los 12 meses anteriores a la fecha de inscripción inicial en Anthem.
2. El proveedor está dispuesto a aceptar los cargos más altos de los que se estipulan en el contrato de Anthem o de los cargos de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal.
3. El proveedor cumple con las normas profesionales correspondientes de Anthem y no tiene problemas inhabilitantes relacionados con la calidad del cuidado.
4. El proveedor es un proveedor aprobado por el California State Plan.
5. El proveedor brinda a Anthem toda la información importante relacionada con el tratamiento y un plan de tratamiento actual, siempre y cuando las leyes y regulaciones estatales y federales lo permitan, para determinar la necesidad médica.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Proveedores que dejan de trabajar con Anthem

Si su proveedor deja de trabajar con Anthem, es posible que pueda seguir recibiendo los servicios de dicho proveedor. Esta es otra forma de continuidad del cuidado.

Anthem presta servicios de continuidad del cuidado en los siguientes casos:

- Un tratamiento activo por una afección médica o de salud del comportamiento aguda.
- Un tratamiento activo por una afección crónica grave.
- Embarazo, independientemente del trimestre.
- Una enfermedad terminal.
- Un hijo recién nacido con hasta 36 meses de vida.
- Una cirugía u otro procedimiento autorizado por el proveedor responsable o Anthem, que está programado para realizarse en el transcurso de los 180 días a partir de la fecha de finalización del contrato o de la fecha en que comienza a regir la cobertura para una persona recientemente inscrita.

Anthem no tiene la obligación de proporcionar continuidad del cuidado para los servicios no cubiertos por Medi-Cal. Además, las protecciones de continuidad del cuidado del proveedor no incluyen los siguientes proveedores: equipo médico duradero, transporte, otros servicios complementarios y servicios aparte.

Para obtener más información sobre la continuidad del cuidado y los requisitos de elegibilidad, llame al Customer Care Center.

Costos

Costos para los miembros

Anthem presta servicio a las personas que califican para Medi-Cal. Los miembros de Anthem **no** tienen que pagar los servicios cubiertos. Usted no tiene primas ni deducibles. Para ver la lista de servicios cubiertos, consulte "Beneficios y servicios".



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Para los miembros que deben pagar una parte de los costos

Es posible que deba pagar una parte del costo todos los meses. La cantidad de su parte del costo varía según sus ingresos y recursos. Todos los meses debe pagar sus propias facturas médicas hasta que el monto que haya pagado sea igual a su parte del costo. Luego, Anthem cubrirá su cuidado en dicho mes. No tendrá la cobertura de Anthem hasta que pague toda su parte del costo de dicho mes. Después de cubrir su parte del costo del mes, puede ir a cualquier doctor que trabaje con Anthem. Si usted es un miembro que debe pagar una parte de los costos, no necesita elegir a un PCP.

Cómo se remunera a los proveedores

Anthem paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pago por capitación:
 - Anthem paga a algunos proveedores un monto determinado todos los meses por cada miembro de Anthem. Esto se denomina pago por capitación. Anthem y los proveedores trabajan juntos para determinar el monto de pago.
- Pagos por servicio:
 - Algunos proveedores brindan cuidado a miembros de Anthem y luego envían a Anthem una factura por los servicios prestados. Esto se llama pago por servicio. Anthem y los proveedores trabajan juntos para determinar el costo de cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo Anthem paga a los proveedores, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Cómo solicitar el pago de una factura a Anthem

Si recibe una factura por un servicio cubierto, comuníquese de inmediato con el Customer Care Center al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Si paga por un servicio que considera que Anthem debe cubrir, puede presentar una reclamación. Complete un formulario de reclamación e infórmele a Anthem por escrito por qué usted tuvo que pagar. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) para solicitar un formulario de reclamación. Anthem revisará su reclamación para ver si pueden reembolsarle el dinero.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

3. Cómo obtener cuidado

Cómo obtener servicios de cuidado de la salud

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

Puede comenzar a obtener servicios de cuidado de la salud en la fecha en que comienza a regir su cobertura. Siempre lleve consigo su tarjeta de identificación de Anthem y la tarjeta BIC de Medi-Cal. No permita que otra persona utilice su tarjeta de identificación de Anthem o la tarjeta BIC.

Los miembros nuevos deben elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) en la red de Anthem. La red de Anthem es un grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con Anthem. Debe elegir un PCP en el transcurso de 30 días desde el momento en que se convierte en miembro de Anthem. Si usted no elige un PCP, Anthem le asignará uno.

Puede elegir el mismo PCP u otros PCP para todos los miembros de la familia que están cubiertos por Anthem.

Si quiere seguir con el mismo doctor o quiere un nuevo PCP, consulte el Directorio de proveedores, que contiene una lista de todos los PCP que están en la red de Anthem. El Directorio de proveedores contiene otro tipo de información para ayudarlo a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Si no puede recibir el cuidado que necesita por parte de un proveedor participante de la red de Anthem, su PCP debe solicitar aprobación a Anthem para derivarlo a un proveedor fuera de la red.

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



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Evaluación de salud inicial (IHA)

Anthem le aconseja ver a su nuevo PCP en los primeros 120 días de su inscripción en Anthem para realizarse una evaluación de salud inicial (IHA). El propósito de la IHA es ayudar a su PCP a familiarizarse con su historial de cuidado de la salud y sus necesidades. Es posible que su PCP le haga algunas preguntas sobre su historial de salud o le pida que complete un cuestionario. Su PCP también le proporcionará información sobre clases y asesoramiento en educación de la salud que pueden resultarle útiles.

Cuando llame para programar su cita de IHA, infórmele a la persona que atiende su llamada que usted es miembro de Anthem. Especifique su número de identificación de Anthem.

Lleve la tarjeta de identificación de Anthem y la tarjeta BIC a la cita. Es conveniente llevar una lista de sus medicamentos y preguntas a su visita. Esté listo para hablar con su PCP sobre sus inquietudes y necesidades de cuidado de la salud.

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

Cuidado de rutina

El cuidado de rutina es el cuidado de la salud habitual. Comprende el cuidado preventivo, también denominado cuidado de bienestar. Lo ayuda a mantenerse sano y a evitar que se enferme. El cuidado preventivo incluye chequeos periódicos y educación y asesoramiento sobre la salud. Además del cuidado preventivo, el cuidado de rutina también incluye cuidado cuando usted está enfermo. Anthem cubre el cuidado de rutina proporcionado por su PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

- Le brindará cuidado de rutina completo, incluidos chequeos periódicos, vacunas, tratamiento, recetas y recomendaciones médicas.
- Conservará sus registros médicos.
- Lo referirá (enviará) a especialistas, de ser necesario.
- Ordenará radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita.

Cuando necesite cuidado de rutina, llame a su PCP para programar una cita. Llame a su PCP antes de obtener cuidado médico, a menos que sea una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre el cuidado de la salud y los servicios que su plan cubre y lo que no cubre, lea el Capítulo 4 de este manual.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Cuidados de urgencia

El cuidado de urgencia **no** es para una emergencia o una afección potencialmente mortal. Es para los servicios que usted necesita para prevenir un daño grave a la salud debido a una lesión o enfermedad repentina, o una complicación de una afección previa. Las citas para el cuidado de urgencia requieren atención dentro de las 48 horas. Si usted está fuera del área de servicio de Anthem, los servicios de cuidado de urgencia pueden estar cubiertos. Los casos que requieren cuidado de urgencia pueden ser un resfrío o dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos o esguinces, o servicios de maternidad.

Para recibir cuidado de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede llamar a nuestra 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7), al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).

Si necesita cuidado de urgencia fuera del área, acuda al centro de cuidado de urgencia más cercano. No necesita obtener aprobación previa (autorización previa). Si necesita cuidado de urgencia de salud mental, comuníquese con el Mental Health Plan del condado, al 1-800-407-4627, que está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana. Para consultar las líneas gratuitas de todos los condados en línea, visite www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx.

LiveHealth Online (LHO)

LiveHealth Online (LHO) es un sitio web y una aplicación móvil que facilita a los miembros de Anthem acceso de 24/7 a consultas (médicas) por video, a pedido, sin costo alguno. Se centra en un cuidado de urgencia y brinda un acceso fácil en todo momento, en cualquier lugar de California (incluso en el domicilio), por medio de teléfono inteligente, tableta o computadora.

LHO conecta a pacientes con médicos certificados por la junta, que brindan asistencia para la salud física y del comportamiento. Los médicos pueden enviar, de manera electrónica, la receta a la farmacia del miembro. Nota: Solo se pueden recetar sustancias no controladas.

- Los miembros pueden obtener ayuda 24/7 llamando al 1-888-548-3432, descargando la aplicación móvil LiveHealth Online gratuita o visitando livehealthonline.com para inscribirse.
- Para obtener ayuda urgente con medicamentos recetados después de una consulta en línea, los miembros pueden llamar al 1-888-982-7956.
- Para las personas que requieren ayuda con las telecomunicaciones, aceptamos llamadas de Telecommunications Relay Service (711).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Cuidado de emergencia

Para recibir cuidado de emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Para recibir cuidado de emergencia, **no** necesita obtener aprobación previa (autorización previa) de Anthem.

El cuidado de emergencia es para afecciones médicas potencialmente mortales. Se brinda en el caso de una enfermedad o lesión que una persona lega razonable (no un profesional del cuidado de la salud) con un conocimiento promedio de salud y medicina podría prever que, si no se recibe cuidado de inmediato, su salud (o la salud del bebé por nacer) podría correr peligro, o que una función corporal, un órgano o una parte del cuerpo podrían verse gravemente perjudicados. Los ejemplos incluyen lo siguiente:

- Trabajo de parto activo.
- Fractura de hueso.
- Sobredosis de medicamentos.
- Desmayo.
- Afección psiquiátrica de emergencia.
- Sangrado intenso.
- Quemadura grave.
- Dolor agudo, especialmente en el pecho.

No vaya a la sala de emergencias para recibir cuidado de rutina. Su PCP, la persona que mejor lo conoce, es quien debe brindarle cuidado de rutina. Si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).

Si necesita recibir cuidado de emergencia lejos de su casa, acuda a la sala de emergencias más cercana, incluso si esta no pertenece a la red de Anthem. Si va a una sala de emergencias, pídale que se comuniquen con Anthem. Usted o el hospital en el cual fue admitido deben comunicarse con Anthem en el transcurso de las 24 horas posteriores a haber recibido cuidado de emergencia. Si viaja fuera de U.S., a otro lugar que no sea Canada o Mexico, y necesita recibir cuidado de emergencia, Anthem **no** cubrirá su cuidado.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No es necesario que primero consulte a su PCP o a Anthem antes de ir a la sala de emergencias.

Si necesita recibir cuidado en un hospital fuera de la red después de recibir cuidado de emergencia (cuidado posterior a la estabilización), el hospital se comunicará con Anthem.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Recuerde: No llame al **911**, a menos que sea una emergencia. Obtenga cuidado de emergencia solo en caso de emergencia, y no para recibir cuidado de rutina o en el caso de una enfermedad leve como un resfrío o dolor de garganta. Si es una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Cuidado delicado

Servicios con consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, puede visitar a un doctor sin consentimiento de sus padres o tutor legal para estos tipos de cuidado:

- Salud mental ambulatoria (solo menores de 12 años o más) para los siguientes casos:
 - Abuso físico o sexual.
 - Cuando puede lastimarse a sí mismo u otros.
- Embarazo.
- Planificación familiar/anticoncepción (excepto esterilización).
- Agresión sexual.
- Tratamiento/análisis/prevenición de VIH/SIDA (solo menores de 12 años o más).
- Tratamiento/análisis/prevenición de infecciones de transmisión sexual (solo menores de 12 años o más).
- Tratamiento por abuso de drogas y alcohol (solo menores de 12 años o más).

El doctor o la clínica no tienen que ser parte de la red de Anthem y usted no necesita un referido de su PCP para recibir estos servicios. Si necesita ayuda para buscar un doctor o una clínica que preste estos servicios o para obtener ayuda para obtener estos servicios, puede llamar al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede llamar a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).

Los menores pueden hablar en privado con un representante sobre sus inquietudes de salud llamando a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7), al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Servicios delicados para adultos

Como adulto, puede que no quiera visitar a su PCP para recibir cuidado delicado o privado. Si es así, puede elegir cualquier doctor o clínica para recibir los siguientes tipos de cuidado:

- Planificación familiar.
- Análisis de VIH/SIDA.
- Infecciones de transmisión sexual.

El doctor o la clínica no tienen que formar parte de la red de Anthem. Su PCP no tiene que referirlo para estos tipos de servicio. Si necesita ayuda para buscar un doctor o una clínica que preste estos servicios, puede llamar al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede llamar a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).

Directivas anticipadas

Una directiva de salud anticipada es un formulario legal. En ella, puede indicar el cuidado de la salud que desea en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones en algún otro momento. Puede indicar qué cuidado **no** desea recibir. Puede designar a alguien, como su cónyuge, para que tome las decisiones sobre su cuidado de la salud en caso de que usted no pueda.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, bufetes y consultorios médicos. Es posible que deba pagar por el formulario. También puede buscar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedir a su familia, a su PCP o a alguien de confianza que lo ayude a completar el formulario.

Tiene derecho a que incluyan su directiva anticipada en sus registros médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Tiene derecho a conocer cualquier cambio que se implemente en las leyes que rigen las directivas anticipadas. Anthem le informará sobre cualquier cambio en la ley estatal, en el plazo de 90 días de la implementación del cambio.

Dónde acudir para recibir cuidado

Recibirá la mayor parte del cuidado por parte de su PCP, quien le brindará todo el cuidado preventivo (de bienestar) de rutina que necesita. También visitará a su PCP para recibir cuidado cuando esté enfermo.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Llame a su PCP antes de recibir cuidado médico no de emergencia. Este lo referirá (enviará) a especialistas si es necesario.

Para obtener ayuda con sus preguntas de salud, también puede llamar a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7), al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).

Si necesita cuidado de urgencia, llame a su PCP. El cuidado de urgencia es el cuidado que usted necesita dentro de las 48 horas, pero que no es una emergencia. Incluye el cuidado en casos como resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oídos o esguinces.

En casos de emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Objeciones por motivos morales

Algunos proveedores tienen objeciones por motivos morales para prestar determinados servicios. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están moralmente de acuerdo. Si su proveedor tiene una objeción moral, él lo ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios requeridos. Anthem también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y demás proveedores no ofrecen uno o más de los servicios indicados abajo. Estos servicios que usted o un miembro de su familia podría necesitar pueden estar cubiertos por el contrato de su plan:

- Servicios de planificación familiar y anticoncepción, incluso la anticoncepción de emergencia.
- Esterilización, incluso la ligadura de trompas al momento del parto.
- Tratamientos para la infertilidad.
- Aborto.

Usted debería obtener más información antes de inscribirse. Llame a su nuevo doctor, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica que desee. O llame al Customer Care Center de Anthem, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034), para asegurarse de que puede obtener los servicios de cuidado de la salud que necesita.

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de Anthem contiene los proveedores que participan en la red de Anthem. La red es el grupo de proveedores que trabaja con Anthem.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

El Directorio de proveedores de Anthem contiene hospitales, farmacias, PCP, especialistas, enfermeras practicantes, enfermeras parteras, asistentes de médico, proveedores de planificación familiar, Federally Qualified Health Centers (FQHC), proveedores servicios de salud mental ambulatorios, servicios y apoyos a largo plazo (LTSS), Freestanding Birth Centers (FBC), Indian Health Service Facilities (IHF) y Rural Health Clinics (RHC).

El Directorio de proveedores contiene los nombres, las direcciones, los números telefónicos, los horarios de atención y los idiomas de los proveedores de la red de Anthem. También se indica si el proveedor acepta nuevos pacientes. Y se especifica el nivel de accesibilidad física del edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras de sujeción.

Puede consultar el Directorio de proveedores en línea aquí:
www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Si necesita una copia impresa, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de doctores, hospitales y otros proveedores que trabajan con Anthem. Recibirá sus servicios cubiertos a través de la red de Anthem.

Si su proveedor en la red, incluso un PCP, hospital u otro proveedor, tiene una objeción por algún motivo moral para proporcionarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Consulte la página anterior para obtener más información sobre las objeciones por motivos morales.

Si su proveedor tiene una objeción moral, él lo ayudará a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que usted necesita. Anthem también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Dentro de la red

Acudirá a proveedores dentro de la red de Anthem para que atiendan sus necesidades de cuidado de la salud. Obtendrá cuidado de rutina y preventivo por parte de su PCP. También acudirá a especialistas, hospitales y otros proveedores que están en la red de Anthem.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Para obtener el Directorio de proveedores dentro de la red, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede buscar el Directorio de proveedores en línea aquí: www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Para recibir cuidado de emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana.

Excepto en casos de cuidado de emergencia, puede que deba pagar por el cuidado proporcionado por proveedores que están fuera de la red.

Puede buscar un proveedor en www.Anthem.com/ca/Medi-Cal. Vaya a “Herramientas”. Haga clic en “Encontrar un doctor”. Use las herramientas de búsqueda para buscar un proveedor del plan cerca de su hogar. Puede buscar por nombre, especialidad o ubicación.

Fuera de la red o fuera del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un contrato laboral con Anthem. Excepto en casos de cuidado de emergencia, puede que deba pagar por el cuidado proporcionado por proveedores que están fuera de la red. Si necesita recibir servicios cubiertos de cuidado de la salud, es posible que pueda recibirlos fuera de la red, sin costo alguno para usted, siempre y cuando sean necesarios por motivos médicos y no estén disponibles en la red.

Si necesita ayuda para obtener servicios fuera de la red, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Si usted se encuentra fuera del área de servicio de Anthem y necesita recibir cuidado que **no** sea de emergencia ni urgencia, comuníquese de inmediato con su PCP. O llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Para recibir cuidado de emergencia, llame al **911** o diríjase a la sala de emergencias más cercana. Anthem cubre el cuidado de emergencia recibido fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita recibir servicios de emergencia que requieren hospitalización, Anthem cubrirá su cuidado. Si viaja fuera de Canadá o México, y necesita recibir cuidado de emergencia, Anthem **no** cubrirá su cuidado.

Si necesita servicios de cuidado de la salud para una afección elegible conforme a California Children’s Services (CCS) y Anthem no cuenta con un especialista de CCS en la red que pueda brindar el cuidado necesario, puede consultar a un proveedor fuera de la red de proveedores sin costo alguno para usted. Para obtener más información sobre el programa CCS, lea el capítulo "Beneficios y servicios" de este manual.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Si tiene alguna pregunta sobre el cuidado de proveedores fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Si la oficina está cerrada o desea obtener ayuda de un representante, llame a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7), al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).

Doctores

Elegirá a un doctor o proveedor de cuidado primario (PCP) del Directorio de proveedores de Anthem. El doctor que elija debe ser un proveedor participante. Esto significa que el proveedor está en la red de Anthem. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Anthem, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). O puede consultarla en línea aquí: www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

También debe llamar para confirmar que el PCP al que desea ver acepta nuevos pacientes.

Si veía a un doctor antes de ser miembro de Anthem, es posible que pueda continuar atendiéndose con él por un tiempo limitado. Esto se conoce como continuidad del cuidado. Puede obtener más información sobre la continuidad del cuidado en este manual. Para obtener más información, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Si necesita un especialista, su PCP lo referirá a un especialista de la red de Anthem.

Recuerde que si usted no elige un PCP, Anthem le asignará uno. Usted conoce mejor que nadie sus necesidades de cuidado de la salud, así que lo mejor es que usted elija. Si usted tiene tanto Medicare como Medi-Cal, no tiene que elegir un PCP.

Si quiere cambiar de PCP, debe elegir un PCP del Directorio de proveedores de Anthem. Asegúrese de que el PCP acepte nuevos pacientes. Para cambiar su PCP, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Hospitales

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

Si no es una emergencia y necesita recibir cuidado en un hospital, su PCP determinará a qué hospital debe ir. Deberá ir a un hospital de la red. Los hospitales de la red de Anthem figuran en el Directorio de proveedores. Los servicios hospitalarios que no sean de emergencia requieren una aprobación previa (autorización previa).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Proveedor de cuidado primario (PCP)

Debe elegir un PCP en el transcurso de los 30 días posteriores a la inscripción en Anthem. Según su edad y sexo, puede elegir un médico general, obstetra/ginecólogo (OB/GYN), médico familiar, internista o pediatra como su proveedor de cuidado primario (PCP). Un enfermero practicante (NP), un auxiliar médico (PA) o un enfermero obstétrico certificado también pueden actuar como su PCP. Si elige un NP, un PA o un enfermero obstétrico certificado, es posible que le asignen un doctor para que supervise su cuidado.

También puede elegir un Indian Health Service Facility (IHF), Federally Qualified Health Center (FQHC) o Rural Health Clinic (RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un PCP para todos sus familiares miembros de Anthem.

Si no elige un PCP en el transcurso de los 30 días de la inscripción, Anthem le asignará uno. Si le asignan un PCP y desea cambiarlo, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). El cambio tiene lugar el primer día del mes siguiente.

Su PCP hará lo siguiente:

- Se familiarizará con su historial de salud y necesidades.
- Conservará sus registros médicos.
- Le brindará el cuidado de la salud preventivo y de rutina que usted necesita.
- Lo referirá (enviará) a un especialista si lo necesita.
- Coordinará el cuidado en un hospital si lo necesita.

Puede consultar el Directorio de proveedores para buscar un PCP de la red de Anthem o hacerlo en línea usando la herramienta Provider Finder (Buscador de proveedores) de Anthem en www.Anthem.com/ca/Medi-Cal. El Directorio de proveedores y la herramienta Provider Finder (Buscador de proveedores) contiene una lista de los IHF, FQHC y RHC que trabajan con Anthem.

Puede pedir una copia impresa por correo postal llamando al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede llamar para averiguar si el PCP que desea acepta nuevos pacientes.

Elección de doctores y otros proveedores

Usted conoce mejor que nadie sus necesidades de cuidado de la salud, así que lo mejor es que usted elija su PCP.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Lo más conveniente es seguir con el mismo PCP para que este pueda llegar a conocer sus necesidades de cuidado de la salud. Sin embargo, si quiere cambiar por un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté dentro de la red de proveedores de Anthem y que acepte nuevos pacientes.

Su nueva elección será su PCP el primer día del mes siguiente después de hacer el cambio.

Para cambiar su PCP, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Anthem puede pedirle que cambie de PCP si este no está aceptando nuevos pacientes, ya no pertenece a la red de Anthem o no atiende a pacientes de su edad. Anthem o su PCP también pueden pedirle que cambie de PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCP, o si usted no asiste o llega tarde a las citas. Si Anthem necesita cambiar su PCP, le informará por escrito.

Si cambia de PCP, recibirá una nueva tarjeta de identificación de miembro de Anthem por correo postal. En ella, figurará el nombre de su nuevo PCP. Comuníquese con el Customer Care Center si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.

Citas

Cuando usted necesita cuidado de la salud:

- Llame a su PCP.
- Tenga a mano su número de identificación de Anthem.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve la tarjeta de identificación de Anthem y la tarjeta BIC a la cita.
- Pida servicio de transporte para las citas si es necesario.
- Solicite servicios de interpretación o asistencia de idioma si es necesario.
- Llegue a tiempo a su cita.
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga a mano sus preguntas o información sobre medicamentos en caso de que las necesite.

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



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Pago

No tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Puede recibir una Explicación de beneficios (EOB) o un resumen de cuenta de un proveedor. La EOB y los resúmenes de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Infórmele a Anthem el monto cobrado, la fecha de servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable por el pago a un proveedor de ningún monto adeudado por Anthem correspondiente a cualquier servicio cubierto. Excepto en casos de cuidado de emergencia o de cuidado de urgencia, puede que deba pagar por el cuidado proporcionado por proveedores que están fuera de la red. Si necesita recibir servicios cubiertos de cuidado de la salud, es posible que pueda recibirlos fuera de la red, sin costo alguno para usted, siempre y cuando sean necesarios por motivos médicos y no estén disponibles en la red.

Si recibe una factura o le piden pagar un copago cuando considera que no le correspondería, también puede presentar un formulario de reclamación ante Anthem. Deberá notificar a Anthem por escrito por qué tuvo que pagar por el artículo o servicio. Anthem leerá su reclamación y decidirá si le pueden reembolsar el dinero. Si tiene preguntas o desea solicitar un formulario de reclamación, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Referidos

Su PCP lo referirá a un especialista si es necesario. Un especialista es un doctor que tiene estudios adicionales en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. El personal del consultorio de su PCP puede ayudarlo a programar una hora para ver al especialista.

Otros servicios que pueden requerir un referido incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías y análisis de laboratorio.

Es posible que su PCP le dé un formulario que deberá presentar al especialista. El especialista llenará el formulario y lo enviará de vuelta a su PCP. Un especialista lo tratará durante el período que considere necesario.

Si tiene un problema de salud que necesita cuidado médico especial durante un largo tiempo, es posible que necesite un referido permanente. Esto significa que puede ver al mismo especialista más de una vez sin necesidad de obtener un referido cada vez que lo haga.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Si tiene problemas para obtener un referido permanente o si desea obtener una copia de la política de referidos de Anthem, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

No necesita un referido en los siguientes casos:

- Visitas al PCP.
- Visitas al OB/GYN.
- Visitas para recibir cuidado de urgencia o emergencia.
- Servicios delicados para adultos, como cuidado por agresión sexual.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a California Family Planning Information and Referral Service, al 1-800-942-1054).
- Análisis y asesoramiento sobre el VIH (solo menores de 12 años o más).
- Tratamiento de infecciones de transmisión sexual (solo menores de 12 años o más).
- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; las citas adicionales requerirán un referido).
- Servicios quiroprácticos (cuando son prestados por FQHC y RHC).
- Servicios de podología (cuando son prestados por FQHC y RHC).
- Servicios dentales elegibles.
- Evaluación de salud mental inicial.
- Servicios profesionales ambulatorios de salud del comportamiento.

Los menores tampoco necesitan un referido en los siguientes casos:

- Servicios de salud mental ambulatorios por los siguientes motivos:
 - Abuso físico o sexual.
 - Cuando puede lastimarse a sí mismo u otros.
- Cuidado durante el embarazo.
- Cuidado en caso de agresión sexual.
- Tratamiento por abuso de drogas y alcohol.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Aprobación previa

Para algunos tipos de cuidado, su PCP o especialista deberán solicitar permiso a Anthem antes de que usted pueda recibir el cuidado. Esto se denomina solicitud de autorización previa o aprobación previa. Significa que Anthem debe asegurarse de que el cuidado es necesario por motivos médicos o vital.

El cuidado es necesario por motivos médicos si es razonable y necesario para resguardar la vida, evitar una enfermedad o una discapacidad grave, o para reducir el dolor agudo provocado por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.

Los siguientes servicios siempre requieren aprobación previa, incluso si los recibe de un proveedor que pertenece a la red de Anthem:

- Hospitalización, cuando no se trata de una emergencia.
- Servicios fuera del área de servicio de Anthem.
- Cirugía ambulatoria.
- Cuidado a largo plazo en un centro de enfermería.
- Tratamientos especializados.

Para algunos servicios, necesita aprobación previa (autorización previa). Conforme a Health and Safety Code Section 1367.01(h)(2), Anthem tomará decisiones sobre las aprobaciones previas de rutina en el transcurso de los 5 días hábiles a partir de la fecha en la que Anthem recibe la información razonablemente requerida para tomar una decisión.

En el caso de las solicitudes en las que un proveedor indica o Anthem determina que cumplir con el plazo estándar podría comprometer gravemente su vida o salud, o la capacidad de alcanzar, mantener o recuperar un estado de salud plena, Anthem tomará una decisión de autorización acelerada (rápida). Anthem le informará tan rápido como lo exija su afección médica y dentro de las 72 horas de recibir la solicitud de los servicios.

Anthem **no** paga a revisores para denegar la cobertura o los servicios. Si Anthem no aprueba la solicitud, le enviará una carta de Aviso de acción (NOA). En esta carta, se le informará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

Anthem se comunicará con usted si necesita más información o más tiempo para revisar la solicitud.

En ningún caso necesita aprobación previa para recibir cuidado de emergencia, incluso si lo recibe de un proveedor fuera de la red. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si está embarazada.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Segundas opiniones

Es posible que quiera tener una segunda opinión sobre el cuidado que su proveedor dice que usted necesita, o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, quizá quiera tener una segunda opinión si no está seguro de que necesita un tratamiento o una cirugía indicada por el médico, o si intentó seguir un plan de tratamiento y este no funcionó.

Si desea obtener una segunda opinión, puede elegir a un proveedor de la red. Para obtener ayuda para elegir a un proveedor, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Anthem pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red lo solicitan, y si obtiene la segunda opinión de un proveedor de la red. No necesita la autorización de Anthem para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red.

Si no hay ningún proveedor en la red de Anthem que pueda dar una segunda opinión, Anthem pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red; y le informará en el transcurso de 5 días hábiles si el proveedor que eligió para una segunda opinión está aprobado. Si usted tiene un enfermedad crónica, aguda o grave, o si el problema implica una amenaza inminente y grave para su salud, incluso pérdida de la vida, una extremidad o una parte o función corporal importante, Anthem le comunicará la decisión dentro de 72 horas.

Si Anthem rechaza su solicitud de una segunda opinión, usted puede apelar la decisión. Para obtener más información sobre apelaciones, consulte la Sección “Apelaciones” de este manual.

Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud femenina dentro de la red de Anthem para el cuidado cubierto necesario, a fin de prestar servicios de cuidado de la salud preventivo y de rutina para mujeres. No necesita un referido de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para buscar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede llamar a la 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7) al 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Acceso oportuno al cuidado

Tipo de cita	Debo conseguir una cita en el transcurso de
Citas de cuidado de urgencia que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Cita de cuidado de urgencia que requiere aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de cuidado primario, no urgentes	10 días hábiles
Especialista, no urgente	15 días hábiles
Proveedor de salud mental (no doctor), no urgente	10 días hábiles
Cita para servicios auxiliares para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras afecciones de salud, no urgente	15 días hábiles
Tiempos de espera telefónicos durante el horario de atención normal	10 minutos
Triaje (servicios 24/7)	Servicios 24/7: no más de 30 minutos
Cuidado prenatal inicial	10 días hábiles

Servicios y apoyos a largo plazo	
Centro de enfermería especializada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zona rural y condados menores: dentro de los 14 días hábiles de la solicitud ▪ Condados medios: dentro de los 7 días hábiles de la solicitud ▪ Condados menores: dentro de los 5 días hábiles de la solicitud
Centro de cuidados intermedios y para personas con discapacidades del desarrollo (ICF-DD)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zona rural y condados menores: dentro de los 14 días hábiles de la solicitud ▪ Condados medios: dentro de los 7 días hábiles de la solicitud ▪ Condados menores: dentro de los 5 días hábiles de la solicitud
Servicios comunitarios para adultos (CBAS)	La capacidad no puede disminuir en el total a nivel estatal por debajo del nivel de abril de 2012



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Duración del viaje y distancia para obtener cuidado

Anthem debe observar los estándares de duración del viaje y distancia para brindarle cuidado. Estos estándares permiten garantizar que usted obtenga cuidado sin necesidad de recorrer largas distancias de donde vive. Los estándares de duración del viaje y distancia varían según el condado donde vive.

Si Anthem no puede brindarle cuidado conforme a estos estándares, se puede utilizar un estándar diferente denominado “estándar de acceso alternativo”. Para conocer los estándares de duración del viaje y distancia de Anthem correspondientes a su lugar de residencia, visite www.Anthem.com/ca/Medi-Cal o llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) o 1-888-285-7801 (TTY 711) (para los miembros en Los Angeles).

Si necesita cuidado de un especialista y ese proveedor está ubicado lejos de su residencia, puede llamar al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) o 1-888-285-7801 (TTY 711) (para los miembros en Los Angeles), para obtener ayuda para encontrar un especialista más cercano. Si Anthem no puede encontrar a un especialista más cercano, usted puede solicitar a Anthem que se encargue del transporte para que usted pueda consultar a un especialista, aunque este esté ubicado lejos de su residencia. Se considera lejos si usted no puede ir al especialista conforme a los estándares de duración del viaje y distancia de Anthem correspondientes a su condado, independientemente de cualquier otro estándar de acceso alternativo que Anthem puede usar para su código postal.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

4. Beneficios y servicios

Lo que su plan de salud cubre

En esta sección, se explican todos los servicios que tiene cubiertos por ser miembro de Anthem. Los servicios cubiertos son gratuitos, siempre y cuando sean necesarios por motivos médicos y sean provistos por un proveedor de la red. Su plan de salud puede cubrir los servicios necesarios por motivos médicos provistos por un proveedor fuera de la red. Pero debe solicitarlo ante Anthem. El cuidado es necesario por motivos médicos si es razonable y necesario para resguardar la vida, evitar una enfermedad o una discapacidad grave, o para reducir el dolor agudo provocado por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.

Anthem ofrece los siguientes tipos de servicios:

- Servicios para pacientes externos (ambulatorios).
- Servicios de emergencia.
- Hospicio y cuidado paliativo.
- Hospitalización.
- Cuidado de maternidad y del recién nacido.
- Medicamentos recetados.
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación.
- Servicios de laboratorio y radiología, como radiografías.
- Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas.
- Servicios de salud mental.
- Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias.
- Servicios pediátricos.
- Servicios de la vista.
- Traslado médico que no es de emergencia (NEMT).
- Traslado no médico (NMT).
- Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Anthem cubre estos beneficios de LTSS para los miembros que califican:
 - Cuidado de custodia a largo plazo en un centro de enfermería especializada.
 - Servicios en el hogar y en la comunidad, incluso servicios comunitarios para adultos (CBAS) y Multipurpose Senior Services Program (MSSP).
 - Servicios para miembros elegibles de CCS.
 - Servicios de telesalud.

Lea cada una de las secciones para obtener más información sobre los servicios que puede recibir.

Beneficios de Medi-Cal

Servicios para pacientes externos (ambulatorios)

- **Vacunas para adultos:**

Puede obtener las vacunas para adultos en una farmacia o proveedor de la red sin aprobación previa. Anthem cubre las vacunas recomendadas por Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) de Centers for Disease Control and Prevention (CDC).

- **Cuidado de alergias:**

Anthem cubre el análisis y el tratamiento de alergias, incluida la desensibilización, la hiposensibilización o la inmunoterapia de una alergia.

- **Servicios de anestesiología:**

Anthem cubre servicios de anestesia que son necesarios por motivos médicos cuando usted recibe cuidado ambulatorio.

- **Servicios de quiropráctica:**

Anthem cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos se limitan a dos sesiones por mes, y se combinan con servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla. Anthem puede aprobar previamente otros servicios que sean necesarios por motivos médicos.

Los siguientes miembros son elegibles para recibir servicios quiroprácticos:

- Menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas hasta finalizar el mes, que incluye 60 días luego de finalizar el embarazo.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Los residentes en un centro de enfermería especializada, un centro de cuidados intermedios o un centro de cuidados subagudos.
- Todos los miembros cuando los servicios se prestan en áreas ambulatorias del hospital, FQHC o RHC.
- **Servicios de diálisis o hemodiálisis:**

Anthem cubre los tratamientos de diálisis. También cubre servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su PCP y Anthem los aprueban.
- **Cirugía ambulatoria:**

Anthem cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Aquellos que se necesitan con fines de diagnóstico, los procedimientos considerados optativos y los procedimientos médicos ambulatorios especificados requieren aprobación previa (autorización previa).
- **Servicios de médicos:**

Anthem cubre los servicios de médicos que son necesarios por motivos médicos.
- **Servicios de podología (cuidado de los pies):**

Anthem cubre servicios de podología conforme sean necesarios por motivos médicos para el diagnóstico y el tratamiento quirúrgico, mecánico, manipulativo y eléctrico del pie humano, incluso el talón y los tendones que se insertan en el pie y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que domina las funciones del pie.
- **Terapias de tratamiento:**

Anthem cubre diferentes terapias de tratamiento, incluso las siguientes:

 - Quimioterapia.
 - Radioterapia.

Servicios de salud mental

Servicios ambulatorios de salud mental:

- Anthem cubre la evaluación de salud mental inicial de un miembro sin requerir aprobación previa (autorización previa). Usted puede hacerse una evaluación de salud mental, en cualquier momento, con un proveedor de servicios de salud mental certificado de la red de Anthem sin un referido.
- Su PCP o proveedor de servicios de salud mental harán un referido a un especialista de la red de Anthem para que lleve a cabo un examen de detección de salud mental adicional que pueda determinar su nivel de incapacidad. Si los resultados del examen de detección de salud mental determinan que tiene



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

angustia leve a moderada o deterioro del funcionamiento mental, emocional o conductual, Anthem puede prestarle servicios de salud mental. Anthem cubre estos servicios de salud mental:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia).
 - Exámenes psicológicos cuando estén clínicamente indicados para evaluar un problema de salud mental.
 - Desarrollo de las capacidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas.
 - Servicios ambulatorios con el fin de supervisar una terapia con medicamentos.
 - Servicios de laboratorio ambulatorios, medicamentos, suministros y suplementos.
 - Consulta psiquiátrica.
- Si necesita ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental prestados por Anthem, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).
 - Si los resultados del examen de detección de salud mental determinan que usted tiene un nivel de incapacidad mayor y necesita servicios de salud mental especializados (SMHS), el PCP o el proveedor de servicios de salud mental lo referirán al plan de salud mental del condado para que lo evalúen. Para obtener más información, lea "Lo que el plan de salud no cubre", más adelante en este capítulo.

Servicios de emergencia

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

Anthem cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que tenga lugar en U.S. o que requiera su hospitalización en Canada o Mexico. Una emergencia médica es una afección médica con dolor intenso o lesión grave. La afección es tan grave que, si no recibe cuidado médico de inmediato, cualquier persona con un conocimiento promedio sobre salud y medicina podría esperar que ocurra lo siguiente:

- Riesgo grave para su salud.
- Daño grave de las funciones corporales.
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.
- En el caso de una mujer embarazada en trabajo de parto activo, cuando el trabajo de parto ocurra en un momento que implique riesgo de que suceda lo siguiente:
 - No hay tiempo suficiente para trasladarla en forma segura a otro hospital antes del parto.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- El traslado puede representar una amenaza para su salud o seguridad, o para el bebé no nacido.

Servicios de transporte de emergencia

Anthem cubre servicios de ambulancia para que usted llegue al lugar más cercano de cuidado en situaciones de emergencia. Esto significa que su afección es de una gravedad tal que otras formas de llegar a un lugar para recibir cuidado pondrían en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de U.S., excepto los servicios de emergencia que requieren su hospitalización en Canada o Mexico.

Hospicio y cuidado paliativo

Anthem cubre el cuidado de hospicio y el cuidado paliativo para niños y adultos, que reduce el malestar físico, emocional, social y espiritual.

El cuidado de hospicio es un beneficio para los miembros con una enfermedad terminal. Es una intervención centrada, principalmente, en controlar el dolor y los síntomas, en lugar de una cura para prolongar la vida.

El cuidado de hospicio incluye lo siguiente:

- Servicios de enfermería.
- Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional o terapia del habla.
- Servicios sociales médicos.
- Servicios domésticos y asistencia médica en el hogar.
- Suministros y aparatos médicos.
- Servicios biológicos y medicamentos.
- Servicios de asesoramiento.
- Continuidad de servicios de enfermería las 24 horas durante periodos de crisis y según sea necesario para cuidar del miembro con la enfermedad terminal en su hogar.
- Cuidado de relevo para pacientes internados por hasta cinco días consecutivos por vez, en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidado de hospicio.
- Cuidado a corto plazo para pacientes internados para controlar el dolor y los síntomas, en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidado de hospicio.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

El cuidado paliativo es el cuidado centrado en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida mediante la prevención y la anticipación, y el tratamiento del sufrimiento. El cuidado paliativo no requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de seis meses o menos. Y puede brindarse al mismo tiempo que el cuidado curativo.

Hospitalización

- **Servicios de anestesiología:**

Anthem cubre los servicios de anestesiología que son necesarios por motivos médicos durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en aplicar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos.

- **Servicios hospitalarios para pacientes internados:**

Anthem cubre los servicios de cuidado hospitalario para pacientes internados, que son necesarios por motivos médicos, cuando usted es hospitalizado.

- **Servicios quirúrgicos:**

Anthem cubre las cirugías que son necesarias por motivos médicos realizadas en un hospital.

Cuidado de maternidad y del recién nacido

Anthem cubre los siguientes servicios de cuidado de maternidad y del recién nacido:

- Educación sobre lactancia y ayudas.
- Cuidado durante el parto y el posparto.
- Cuidado prenatal.
- Servicios en centros de maternidad.
- Enfermero obstétrico certificado (CNM).
- Obstetra certificado (LM).
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoramiento.

Medicamentos recetados

No tiene que realizar un copago o pagar un deducible para los medicamentos recetados. Nosotros cubriremos sus medicamentos si:

- Son indicados por un doctor.
- Son para el cuidado y el tratamiento de una lesión o enfermedad.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Nosotros los aprobamos cuando no se encuentran en la Lista de medicamentos preferidos (PDL).

Cuando le surten el medicamento recetado, no recibirá un suministro para más de 30 días, excepto que sean anticonceptivos. Anthem cubre un suministro de hasta 12 meses para los anticonceptivos. Su doctor puede indicar que le resurtan la receta. El personal de la farmacia puede llamar a su doctor para comprobar si le pueden resurtir el medicamento.

Medicamentos cubiertos

Su proveedor puede recetarle medicamentos que están en la Lista de medicamentos preferidos (PDL) de Anthem, sujeto a las exclusiones y limitaciones. A veces, la PDL de Anthem se denomina formulario. Los medicamentos que figuran en la PDL son seguros y eficaces para el uso prescrito. Un grupo de doctores y farmacéuticos actualiza esta lista.

- La actualización de esta lista ayuda a asegurar que los medicamentos que contiene sean seguros y eficaces.
- Si su doctor cree que necesita tomar un medicamento que no está en la lista, su doctor deberá llamar a Anthem para pedir la aprobación previa antes de que usted reciba el medicamento.

Para saber si un medicamento está en la PDL de Anthem o si desea obtener una copia de la PDL, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). También puede encontrar la PDL en www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

En algunas ocasiones, Anthem debe aprobar un medicamento antes de que el proveedor lo recete. Anthem revisará y tomará una decisión respecto de estas solicitudes dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico o una sala de emergencias de un hospital puede entregarle un suministro de emergencia para 72 horas si creen que usted lo necesita. Anthem pagará por este suministro de emergencia.
- Si Anthem rechaza la solicitud, le enviará una carta informándole por qué y qué otros medicamentos o tratamientos puede probar.

Medicamentos compuestos

Los medicamentos compuestos son recetas mezcladas, combinadas o alteradas para crear un medicamento que se ajuste a las necesidades de un paciente en particular. Los medicamentos compuestos pueden estar cubiertos si se aplican todas las siguientes condiciones:

- No hay una fórmula comercial disponible del medicamento.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Todos los principios activos están aprobados por la FDA.
- Todos los principios activos requieren una receta para ser dispensados.
- El medicamento compuesto no es esencialmente el mismo que un producto aprobado por la FDA comercializado por un fabricante de medicamentos.

Los medicamentos compuestos no están cubiertos en los siguientes casos:

- Existe una fórmula comercial disponible.
- Los principios activos no están aprobados por la FDA.
- CMS no reembolsa los principios activos. (El fabricante no firmó acuerdos de reembolso con Centers for Medicaid and Medicare Services).
- El compuesto incluye vehículos propios, bases y otros adyuvantes farmacéuticos.

Cobertura de medicamentos recetados de Medicare Part B y D

- Si es elegible para recibir los beneficios tanto de Medicare como Medi-Cal, Medicare cubrirá la mayoría de los medicamentos que necesita. Si no escoge un plan de medicamentos, Anthem elegirá uno para usted. Anthem puede cobrar un pequeño copago por cada medicamento. Hable con su familia o su cuidador para que lo ayuden a decidir cuál plan de Medicare es el adecuado para usted.
- Anthem no cubre los medicamentos de Medicare Part B y Part D. Medi-Cal pagará los medicamentos que cubre y que no están cubiertos por Part B o D. Puede hablar con su doctor o farmacéutico para averiguar si Anthem cubre un medicamento. También puede llamar a la línea gratuita de nuestro Customer Care Center. Podemos responder sus preguntas sobre la cobertura de Medicare Part D.

Farmacias

Si va a surtir o resurtir una receta, debe obtener sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Anthem. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Anthem con la herramienta Provider Finder (Buscador de proveedores) de Anthem en www.Anthem.com/ca/Medi-Cal. También puede encontrar una farmacia cercana llamando al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Presente su receta junto con su tarjeta de identificación de Anthem en la farmacia. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y las alergias que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, pregúntele al farmacéutico.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Sus beneficios incluyen una amplia variedad de medicamentos recetados y de venta libre (OTC). Incluso puede recibir sus medicamentos en su hogar. Trabajamos con IngenioRx para brindar estos beneficios de farmacia. Los miembros de Medi-Cal no tienen que realizar un copago o pagar un deducible para los medicamentos recetados.

Servicio de envío de medicamentos a domicilio

Puede recibir los medicamentos recetados directamente en su casa a través del programa IngenioRx Home Delivery. Llame a Servicios de Farmacia para Miembros al 1-833-205-6004 (TTY 711) o 1-833-232-1712 (TTY 711) (para los miembros en Los Angeles). También puede iniciar sesión en su cuenta y administrar sus recetas surtidas mediante el servicio de envío a domicilio en mss.Anthem.com/california-medicaid/benefits/pharmacy-benefits.html#/pharmacydruginteraction. Con su cuenta en línea segura, puede hacer lo siguiente:

- Solicitar resurtidos.
- Hacer el seguimiento de los envíos.
- Recibir notificaciones.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

El plan cubre lo siguiente:

- **Acupuntura:**

Anthem cubre servicios de acupuntura para evitar, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico, intenso y persistente provocado por una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica con agujas) se limitan a dos sesiones por mes, y se combinan con servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla. Anthem puede aprobar previamente (autorización previa) otros servicios que sean necesarios por motivos médicos.

- **Audiología (audición):**

Anthem cubre servicios de audiología. Los servicios de audiología ambulatorios se limitan a dos sesiones por mes y se combinan con servicios de acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla. Anthem puede aprobar previamente (autorización previa) otros servicios que sean necesarios por motivos médicos.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- **Tratamientos de salud del comportamiento:**

El tratamiento de salud del comportamiento (BHT) incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis conductual aplicado y programas de intervención conductual basados en evidencia que desarrollan o devuelven, en el máximo grado posible, la funcionalidad del individuo.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo del comportamiento, o mediante la estimulación para enseñar cada paso del comportamiento meta. Los servicios de BHT están basados en evidencia confiable y no son de índole experimental. Algunos ejemplos de servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención conductual cognitiva, tratamiento conductual integral y análisis conductual aplicado.

Los servicios BHT deben ser necesarios por motivos médicos, prescritos por un doctor o psicólogo autorizado, aprobados por el plan y brindados de tal forma que sigan el plan de tratamiento aprobado.

- **Ensayos clínicos relacionados con el cáncer:**

Anthem cubre el ensayo clínico cuando está relacionado con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras afecciones potencialmente mortales, y siempre que al estudio lo lleve a cabo U.S. Food and Drug Administration (FDA), Centers for Disease Control and Prevention (CDC) o Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS). Los estudios deben estar aprobados por National Institutes of Health, FDA, Department of Defense o Veterans Administration.

- **Rehabilitación cardíaca:**

Anthem cubre servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internados y ambulatorios.

- **Cirugía cosmética:**

Anthem no cubre la cirugía cosmética para cambiar la forma de estructuras normales del cuerpo a fin de mejorar la apariencia.

- **Equipos médicos duraderos (DME):**

Anthem cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios de tipo médico con una receta de un doctor. Los artículos de DME prescritos pueden estar cubiertos según sean necesarios por motivos médicos para preservar las funciones del cuerpo esenciales para llevar a cabo las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física mayor. Anthem no cubre los suministros, dispositivos o equipos de lujo o que sean para comodidad o conveniencia del usuario.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- **Nutrición enteral y parenteral:**

Estos métodos de nutrición se utilizan cuando existe una afección médica que imposibilita la alimentación normal. Anthem cubre los productos de nutrición enteral y parenteral cuando son necesarios por motivos médicos.

- **Audífonos:**

Anthem cubre los audífonos si se realiza un examen para detectar la pérdida auditiva y obtiene una receta de su doctor. También puede cubrir el alquiler, el reemplazo y las baterías de los primeros audífonos.

- **Servicios de cuidado de la salud en el hogar:**

Anthem cubre los servicios de salud prestados en su hogar cuando los prescribe su doctor y se determina que son necesarios por motivos médicos.

- **Suministros, equipos y aparatos médicos:**

Anthem cubre los suministros médicos prescritos por un doctor.

- **Terapia ocupacional:**

Anthem cubre los servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación de terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las instrucciones y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos sesiones por mes y se combinan con servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia del habla. Anthem puede aprobar previamente (autorización previa) otros servicios que sean necesarios por motivos médicos.

- **Ortopedia/prótesis:**

Anthem cubre los aparatos ortopédicos y dispositivos prostéticos que son necesarios por motivos médicos y son prescritos por su doctor, podólogo, dentista o proveedor no médico de artículos médicos. Esto incluye dispositivos de audición implantados, prótesis de mama/sostén de mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar una función o sustituir una parte del cuerpo, o para reforzar una parte del cuerpo debilitada o deforme.

- **Suministros de urología y ostomía:**

Anthem cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, dispositivos para irrigación y adhesivos. Esto no incluye equipos o dispositivos de lujo, ni suministros que son para comodidad y conveniencia del usuario.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- **Fisioterapia:**

Anthem cubre los servicios de fisioterapia, incluida la evaluación de fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las instrucciones, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

- **Rehabilitación pulmonar:**

Anthem cubre la rehabilitación pulmonar cuando es necesaria por motivos médicos y es prescrita por un doctor.

- **Servicios reconstructivos:**

Anthem cubre la cirugía para corregir o reparar las estructuras anormales del cuerpo con el fin de 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, infección, tumores o enfermedades.

- **Servicios en centros de enfermería especializada:**

Anthem cubre los servicios en centros de enfermería especializada que son necesarios por motivos médicos si usted tiene una discapacidad y requiere un alto nivel de cuidado. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro autorizado con cuidado de enfermería especializada las 24 horas del día.

- **Terapia del habla:**

Anthem cubre la terapia del habla cuando es necesaria por motivos médicos. Los servicios de terapia del habla se limitan a dos sesiones por mes, y se combinan con servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia ocupacional. Anthem puede aprobar previamente (autorización previa) otros servicios que sean necesarios por motivos médicos.

- **Servicios para pacientes transgénero:**

Anthem cubre los servicios para pacientes transgénero (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son necesarios por motivos médicos o cuando satisfacen los criterios correspondientes a la cirugía reconstructiva.

Servicios de laboratorio y radiología

Anthem cubre servicios de laboratorio y radiografías para pacientes internados y ambulatorios cuando son necesarios por motivos médicos. Se cubren varios procedimientos avanzados de diagnóstico por imágenes según la necesidad médica.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas

El plan cubre lo siguiente:

- Vacunas recomendadas por Advisory Committee for Immunization Practices.
- Servicios de planificación familiar.
- Recomendaciones de Health Resources and Service Administration's Bright Futures.
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por Institute of Medicine.
- Servicios para dejar de fumar.
- Servicios preventivos recomendados por United States Preventive Services Task Force A and B.

Los servicios de planificación familiar se prestan a los miembros en edad reproductiva para ayudarlos a determinar la cantidad de hijos y el espacio que necesitan. Estos servicios incluyen algunos de los métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. Los PCP y especialistas en OB/GYN de Anthem están disponibles para prestar servicios de planificación familiar.

En el caso de los servicios de planificación familiar, también puede elegir un doctor o una clínica no relacionados con Anthem sin necesidad de obtener la aprobación previa de Anthem. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionados con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Servicios de Diabetes Prevention Program

Diabetes Prevention Program (DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en evidencia. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes tipo 2 en las personas con diagnóstico de prediabetes. El programa dura un año y puede continuar por un año más para los miembros que califican. Los apoyos y las técnicas para el cambio de estilo de vida aprobados por el programa incluyen lo siguiente:

- Proporcionar un par instructor.
- Enseñar el automonitoreo y la resolución de problemas.
- Proporcionar estímulo y aportar opiniones.
- Proporcionar material informativo para respaldar los objetivos.
- Hacer un seguimiento de los controles de peso de rutina para alcanzar los objetivos.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad del programa para participar en DPP. Llame a Anthem para obtener más información sobre el programa y los requisitos de elegibilidad.

Servicios para el trastorno por abuso de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Exámenes de detección de abuso del alcohol e intervenciones de asesoramiento sobre salud del comportamiento por el abuso del alcohol.

Programa Medication Assisted Treatment (MAT) para el trastorno por el uso de opioides y el consumo de alcohol

Los miembros de Medi-Cal de Anthem tienen acceso a programas de adicción de opioides mediante programas de tratamiento del trastorno por abuso de sustancias (SUD). Anthem está trabajando con Bright Heart Health para ofrecer programas específicos y discretos de tratamiento para pacientes ambulatorios mediante el uso de teléfono inteligente, tableta o computadora.

MAT reduce lo siguiente:

- Las ansias de consumir drogas o alcohol.
- El riesgo de sobredosis.
- El riesgo de infección bacteriana por inyecciones no esterilizadas.
- El riesgo de contraer Hepatitis C o VIH/SIDA.
- El riesgo de hemorragia o muerte por inyecciones arteriales.
- El riesgo de detención o problemas legales.

Llame a Bright Heart Health al 1-844-884-4474, las 24 horas del día, los siete días de la semana, para inscribirse y programar una cita. O complete un formulario de referido en el sitio web de Bright Heart Health, brighthousehealth.com/intake-forms/patient-referral. También puede solicitarle a su doctor o al personal de la sala de emergencias que envíe la información del paciente por fax al 1-415-458-2691.

Lo referirán al coordinador de servicios de BHH, quien trabajará con usted para explorar el programa MAT y otras opciones de tratamiento. Es posible que le programen una cita con un doctor que evalúe los medicamentos o analice los servicios de apoyo adicionales con un equipo de expertos.

Si usted sufre adicción, abstinencia de opioides o consumo de sustancias, o necesita ayuda con la abstinencia, puede tratarse con Buprenorphine, un medicamento que reduce los síntomas de abstinencia. Este medicamento reducirá sus síntomas de abstinencia, ¡y puede servir de puente para guiarlo a su próximo paso!



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Servicios para el trastorno por abuso de sustancias

El plan de Anthem cubre lo siguiente:

- Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias para pacientes ambulatorios, incluidos los servicios de tratamiento residencial.
- Servicios de exámenes de detección de abuso del alcohol para miembros de 18 años en adelante a través del Examen de detección, intervención breve y referido de tratamiento (SBIRT).

Hable de su consumo de alcohol con su PCP. En el caso de los servicios de tratamiento por abuso de sustancias, Anthem ayudará a coordinar su cuidado con el condado. Llame a Salud del Comportamiento de Anthem al 1-888-831-2246, elija la opción 1 y luego la opción 2 cuando se le solicite.

Servicios pediátricos

El plan cubre lo siguiente:

Servicios de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico (EPSDT).

- Si usted o su hijo es menor de 21 años de edad, Anthem cubre las visitas de niño sano. Las visitas de niño sano son un conjunto integral de servicios de prevención, detección, diagnóstico y tratamiento.
- Anthem concertará las citas y proporcionará el transporte para que los niños puedan obtener los cuidados que necesiten.
- El cuidado preventivo puede consistir en chequeos de salud y exámenes de detección regulares que ayudarán a su doctor a detectar los problemas de forma temprana. Los chequeos regulares ayudan a su doctor a detectar cualquier problema médico, dental, de la vista, de la audición, de salud mental, y cualquier trastorno por abuso de sustancias. Anthem cubre los servicios de detección (incluida la prueba de detección de niveles de plomo en sangre) toda vez que los necesite, incluso si no es durante su chequeo regular. Además, el cuidado preventivo puede consistir en las vacunas que usted o su hijo puedan necesitar. Anthem debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias en cualquier visita de cuidado de la salud.
- Cuando se detecta un problema de salud física o mental durante un chequeo o un examen de detección, es posible que existan cuidados que puedan solucionar el problema o ayudar a resolverlo. Si los cuidados son necesarios por motivos médicos y Anthem es responsable de su pago, Anthem cubrirá los cuidados sin costo alguno para usted. Estos servicios incluyen:
 - Doctor, enfermero profesional y cuidado hospitalario.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Vacunas para mantenerlo saludable.
- Fisioterapia y terapias del habla/lenguaje y ocupacional.
- Servicios de salud en el hogar, que podrían incluir equipo, suministros y aparatos médicos.
- Tratamiento de la vista y la audición, que podría incluir anteojos y audífonos.
- Tratamiento de salud del comportamiento para los trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
- Administración de casos, administración dirigida de caso y educación sobre la salud.
- Cirugía reconstructiva, que es una cirugía para corregir o reparar las estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, trauma, infección, tumores o enfermedades, con el fin de mejorar la función o crear una apariencia normal.
- Si los cuidados son necesarios por motivos médicos y Anthem no es responsable de su pago, Anthem le ayudará a obtener los cuidados adecuados que necesita. Estos servicios incluyen:
 - Tratamiento y servicios de rehabilitación para salud mental y trastornos por abuso de sustancias.
 - Tratamiento de problemas dentales, que podría ser la ortodoncia.
 - Servicios de enfermería privada.

Servicios oftalmológicos

El plan cubre lo siguiente:

- Examen ocular de rutina (una vez cada 24 meses); Anthem puede aprobar previamente (autorización previa) servicios adicionales como necesarios por motivos médicos.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses; lentes de contacto cuando sean necesarias debido a afecciones, como afaquia, aniridia y queratocono.

Traslado médico que no es de emergencia (NEMT)

Tiene derecho a usar el servicio de traslado médico que no es de emergencia (NEMT) cuando su estado médico y físico no le permiten acudir a su cita médica, dental, de salud mental y por trastorno por abuso de sustancias en carro, autobús, tren o taxi, y el plan paga por su afección médica o física. Antes de recibir servicios de NEMT, debe solicitar el servicio a través de su doctor y este debe recetar el tipo de traslado apropiado para su afección.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

El NEMT incluye ambulancias, camionetas con camillas, camionetas para sillas de ruedas o transporte aéreo. No incluye traslados en carro, autobús ni taxi. Anthem permite el NEMT de menor costo que sea apropiado para sus necesidades médicas cuando necesite un transporte para acudir a su cita. Esto significa que, por ejemplo, si su estado médico o físico le permite trasladarse en una camioneta para sillas de ruedas, Anthem no pagará una ambulancia. Solo puede usar el transporte aéreo si su afección impide que sea trasladado en cualquier otro medio de transporte terrestre.

El NEMT debe utilizarse en los siguientes casos:

- Es física o medicamente necesario conforme a una autorización escrita por un doctor; o si su estado físico o médico le impide usar un autobús, un taxi, un carro o una camioneta para acudir a su cita.
- Necesita ayuda del conductor para salir y volver a su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.
- Está aprobado previamente por Anthem con una autorización escrita de un doctor.

Para solicitar los servicios de NEMT que su doctor ha recetado, comuníquese con Anthem al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) o con LogistiCare al 1-877-931-4755, al menos cinco días hábiles (de lunes a viernes) previos a su cita. En caso de citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Límites del NEMT

No hay límites para recibir NEMT hacia o desde sus citas médicas, dentales, de salud mental y por trastorno por abuso de sustancias cubiertas por Anthem cuando ha sido indicado por un proveedor. Si el tipo de cita tiene cobertura de Medi-Cal pero no tiene cobertura de su plan de salud, su plan de salud le brindará transporte o le ayudará a programar su transporte.

¿Qué cosas no corresponden?

No se proporcionará traslado si su estado físico o médico le permite acudir a su cita médica en carro, autobús, taxi u otro modo de transporte de fácil acceso. No se proporcionará traslado si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. En el Manual del Miembro se incluye una lista de los servicios cubiertos.

Costo para el miembro

No hay costo cuando el transporte está autorizado por Anthem.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Traslado no médico (NMT)

Puede usar traslado no médico (NMT) cuando se encuentre en estos casos:

- Dirigiéndose o volviendo de una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor.
- Retirando sus medicamentos recetados y suministros médicos.
- Yendo a una cita de WIC.
- Yendo a un banco de alimentos o para distribución de alimentos.

Anthem le permite utilizar un carro, taxi, autobús u otro medio de transporte público/privado para concurrir a sus citas médicas en lo que respecta a los servicios cubiertos por Medi-Cal. Anthem brinda un reembolso de millas cuando el transporte es en vehículo privado organizado por el miembro y no mediante agente de transporte, pases de autobús, vales de taxi o boletos de tren.

Para obtener la aprobación del reembolso de millas, debe informar a Anthem, por teléfono, correo electrónico o en persona, que usted intentó conseguir todo otro medio de transporte razonable y que no pudo obtener uno. Anthem le permite utilizar el tipo de NMT de menor costo que reúna sus necesidades médicas.

Para solicitar los servicios de NMT que su proveedor autorizó, llame a Anthem al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) o a LogistiCare al 1-877-931-4755, al menos cinco días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita, o llame tan pronto sea posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Límites del NMT

No hay límites para recibir NMT hacia o desde sus citas médicas, dentales, de salud mental y por trastorno por abuso de sustancias cuando ha sido autorizado por un proveedor. Si el tipo de cita tiene cobertura de Medi-Cal pero no tiene cobertura de su plan de salud, su plan de salud le brindará transporte o le ayudará a programar su transporte.

¿Qué cosas no corresponden?

El NMT no corresponde en estos casos:

- Una ambulancia, una camioneta con camilla, una camioneta con silla de ruedas u otra forma de NEMT es necesaria por motivos médicos para obtener un servicio cubierto.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Necesita ayuda del conductor para salir y volver a su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a un problema físico o médico.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

Costo para el miembro

No hay costo cuando el transporte está autorizado por Anthem.

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)

Anthem cubre estos beneficios de LTSS para los miembros que califican:

- Servicios en centros de enfermería especializada aprobados por Anthem.
- Servicios en el hogar y en la comunidad aprobados por Anthem.

Servicios de telesalud: LiveHealth Online

Anthem puede proporcionarle algunos servicios a través del sistema de telesalud. La telesalud es una manera de recibir los servicios sin estar en la misma ubicación física que su proveedor. El servicio de telesalud puede implicar una conversación por videollamada con su proveedor. También puede implicar que comparta información con su proveedor sin una conversación por videollamada. Es importante que tanto usted como su proveedor estén de acuerdo en utilizar el sistema de telesalud para un servicio específico que sea adecuado para usted. Puede comunicarse con Anthem para determinar los tipos de servicios que Anthem puede proporcionarle a través del sistema de telesalud.

Detalles del programa LiveHealth Online

	Cobertura médica de LiveHealth Online	Cobertura psiquiátrica de LiveHealth Online	Cobertura psicológica de LiveHealth Online
Tipos de proveedor	Doctores certificados por el Colegio Médico	Doctores certificados por el Colegio Médico	Psicólogos autorizados (PhD) y terapeutas (trabajadores sociales: expertos)
Beneficio ofrecido	Medicamento (si es necesario por motivos clínicos)	Medicamento (si es necesario por motivos clínicos después de la evaluación inicial)	



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

	Cobertura médica de LiveHealth Online	Cobertura psiquiátrica de LiveHealth Online	Cobertura psicológica de LiveHealth Online
Disponibilidad	A pedido 24/7/365	Cita: de 8 a. m. a 8 p. m., en todas las zonas horarias	Cita: de 7 a. m. a 11 p. m.
Duración de la visita:	10 minutos	De 30 a 45 minutos para la evaluación inicial; 15 minutos para las consultas de control, de ser necesario para la revisión de medicamentos.	45 minutos
Tiempo de espera promedio	Alrededor de 10 minutos	14 días o menos	4 días o menos
Edades para las que brinda servicios	Sin límite de edad; el doctor determina si el paciente puede recibir tratamiento o no de manera virtual.	18 años o más	10 años o más
Valor	Acceso conveniente a los cuidados en el hogar. Evita la pérdida de tiempo de las visitas a la sala de emergencias por afecciones que no son de emergencia.	Acceso significativamente mayor a los proveedores de salud del comportamiento en el hogar.	



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Afecciones tratadas comúnmente:

- Abrusiones, heridas menores.
- Acné.
- Alergias/rinitis alérgica.
- Asma.
- Dolor de espalda.
- Tos/resfriado.
- Diabetes/hipoglucemia.
- Diarrea.
- Dolor de oído.
- Fiebre, influenza.
- Dolor de cabeza/migraña.
- Hipertensión.
- Incontinencia.
- Insomnio.
- Náuseas/vómitos.
- Conjuntivitis y otras infecciones oculares.
- Sarpullidos/alteraciones cutáneas.
- Infección de los senos paranasales.
- Dolor de garganta/faringitis.
- Torceduras y esguinces.

Afecciones del comportamiento tratadas comúnmente:

- Ansiedad.
- Trastorno bipolar.
- Enfrentar una enfermedad.
- Depresión.
- Duelo.
- Trastorno obsesivo compulsivo.
- Ataques de pánico.
- Problemas de crianza.
- Trastorno de estrés postraumático.
- Problemas de relaciones.
- Estrés.

LHO ofrece tratamiento continuo con el mismo proveedor de salud del comportamiento.

Limitaciones de LHO:

LHO no ofrece lo siguiente:

- Cuidado médico preventivo o continuo.*
- Órdenes de laboratorio.
- Acceso a cuidado especializado en este momento.
- Los miembros deben coordinar una cita con su PCP como primera opción para recibir cuidado que no sea de emergencia.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Validación de la membresía de Anthem para LHO:

Para recibir servicios gratuitos, se debe agregar una identificación de miembro de Anthem a una cuenta de LHO. Los miembros deben tener 18 años para tener su propia cuenta de LHO.

- Los padres pueden agregar la identificación de miembro de Anthem de sus hijos a su cuenta personal.
- Los miembros pueden invitar a otras personas a participar en las visitas por videollamada:
 - Familiares.
 - Otros proveedores.
- Los miembros pueden compartir un resumen de su historia clínica con su PCP o con cualquier persona por correo electrónico o por fax.

LHO ofrece tratamiento continuo con el mismo proveedor de salud del comportamiento:

- Los miembros pueden obtener ayuda 24/7 llamando al 1-888-548-3432, descargando la aplicación móvil LiveHealth Online gratuita o visitando livehealthonline.com para inscribirse.
- Para obtener ayuda urgente con medicamentos recetados después de una consulta en línea, los miembros pueden llamar al 1-888-982-7956.
- Para las personas que requieren ayuda con las telecomunicaciones, aceptamos llamadas de Telecommunications Relay Service (711).

Beneficios de Coordinated Care Initiative (CCI)

Esta es una lista de los beneficios mínimos de Coordinated Care Initiative (CCI). Para obtener más detalles sobre los beneficios de CCI, consulte la sección de Coordinated Care Initiative (CCI) de este manual.

El plan cubre lo siguiente:

- Una red de proveedores que trabajan juntos para usted.
- Un administrador de casos personal que se asegurará de que usted obtenga el cuidado y la asistencia que necesita.
- Una revisión personalizada de sus necesidades de salud y su plan de cuidado.
- Una tarjeta de seguro de salud.
- Una línea de asesoría de enfermería para llamar las 24 horas del día, los siete días de la semana.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Lo que el plan de salud no cubre

Otros servicios que puede obtener mediante el pago por servicio (FFS) de Medi-Cal

En algunas ocasiones, Anthem no cubre servicios, pero aún puede recibirlos a través del FFS de Medi-Cal. En esta sección se especifican estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Servicios de salud mental especializados

Los planes de salud mental del condado ofrecen servicios de salud mental especializados (SMHS) a los beneficiarios de Medi-Cal que cumplen con los criterios de necesidad médica. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y servicios colaterales).
 - Servicios de apoyo con medicamentos.
 - Servicios diurnos intensivos de tratamiento.
 - Servicios de rehabilitación diurnos.
 - Servicios de intervención en caso de crisis.
 - Servicios de estabilización en caso de crisis.
 - Servicios dirigidos de administración de casos.
 - Servicios terapéuticos de salud del comportamiento.
 - Coordinación de cuidado intensivo (ICC).
 - Servicios intensivos a domicilio (IHBS).
 - Cuidado terapéutico de acogida (TFC).
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos.
 - Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis.
- Servicios para pacientes internados:
 - Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos internados en estado agudo.
 - Servicios hospitalarios profesionales para pacientes psiquiátricos internados.
 - Servicios en centro de salud psiquiátrica.

Puede llamar al condado si necesita más información sobre los servicios de salud



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

mental especializados brindados por el plan de salud mental del condado. Para ver las líneas gratuitas de todos los condados en línea, visite www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx.

Servicios dentales

Servicios dentales para condados además de Sacramento

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, incluidos los siguientes:

- Diagnóstico e higiene dental preventiva (p. ej., exámenes, radiografías y limpiezas dentales).
- Servicios de emergencias para aliviar el dolor.
- Extracciones.
- Empastes.
- Tratamientos de conducto (anterior/posterior).
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio).
- Raspado y pulido radicular.
- Mantenimiento periodontal.
- Dentaduras postizas completas y parciales.
- Ortodoncia para niños que califican.

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre servicios dentales, llame a Denti-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). También puede visitar el sitio web de Denti-Cal en denti-cal.ca.gov.

Centros de cuidado a largo plazo

Anthem cubre el cuidado a largo plazo durante el mes que ingrese al centro y el mes siguiente. Anthem **no** cubre el cuidado a largo plazo si permanece en el centro más tiempo.

Medi-Cal regular cubre su estadía si esta se prolonga por más de un mes después de ingresar en un centro. Para obtener más información, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Servicios que no puede recibir a través de Anthem o Medi-Cal

Hay ciertos servicios que ni Anthem ni Medi-Cal cubren. Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información. O llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

California Children's Services (CCS)

CCS es un programa estatal que trata a niños y jóvenes menores de 21 años con ciertas afecciones de salud, trastornos o problemas de salud crónicos que cumplen con las normas de este programa. Si Anthem o su PCP cree que su hijo tiene un problema que corresponde a CCS, lo referirá al programa CCS del condado para que se evalúe si es elegible.

El personal del programa CCS decidirá si su hijo califica para recibir los servicios de CCS. Si su hijo cumple con las condiciones para recibir este tipo de cuidados, los proveedores de CCS le darán tratamiento para la afección que corresponde a CCS. Anthem seguirá cubriendo los tipos de servicio que no se relacionen con la afección que corresponde a CCS, como exámenes físicos, vacunas y chequeos de niño sano.

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

CCS no cubre todas las afecciones de salud. CCS cubre la mayoría de las afecciones de salud que conllevan discapacidades físicas o que deban tratarse con medicamentos, cirugía o rehabilitación. CCS cubre las afecciones de salud infantiles, como:

- Cardiopatía congénita.
- Cánceres.
- Tumores.
- Hemofilia.
- Anemia de células falciformes.
- Problemas de tiroides.
- Diabetes.
- Problemas crónicos graves de los riñones.
- Hepatopatía.
- Enfermedad intestinal.
- Labio/paladar leporino.
- Espina bífida.
- Pérdida de la audición.
- 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 gravemente torcidos.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

El Estado paga por los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para recibir servicios del programa CCS, seguirá recibiendo el cuidado necesario por motivos médicos de Anthem.

Para obtener más información sobre CCS, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Otros programas y servicios para personas con Medi-Cal

Hay otros programas y servicios para personas con Medi-Cal, incluidos los siguientes:

- Coordinated Care Initiative (CCI).
- Donación de órganos y tejidos.
- Diabetes Prevention Program (DPP).
- Health Homes Program (HHP).
- Whole Child Model (WCM) Program.

Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información sobre otros programas y servicios para personas con Medi-Cal.

Coordinated Care Initiative (CCI)

California Coordinated Care Initiative (CCI) trabaja para mejorar la coordinación del cuidado para personas con elegibilidad doble (personas que califican para la cobertura tanto de Medi-Cal como de Medicare). CCI consta de dos partes principales:

Cal MediConnect

El programa Cal MediConnect tiene como objetivo mejorar la coordinación del cuidado para personas con elegibilidad doble. Les permite inscribirse en un solo plan para administrar todos sus beneficios, en vez de tener planes de Medi-Cal y Medicare separados. También apunta a un cuidado de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse sanas desde sus hogares durante el mayor tiempo posible.

Servicios y apoyos a largo plazo administrados (MLTSS)

Todos los beneficiarios de Medi-Cal, incluidas las personas con elegibilidad doble, deben afiliarse al plan de salud de cuidados administrados de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, incluidos los beneficios suplementarios de LTSS y Medicare.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Para obtener más información sobre CCI, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Donación de órganos y tejidos

Todos podemos salvar vidas mediante la donación de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede convertirse en donante con el consentimiento escrito de su padre, madre o tutor. Puede cambiar de parecer en cualquier momento con respecto a convertirse en donante de órganos. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos y tejidos, llame a su PCP. También puede visitar el sitio web de United States Department of Health and Human Services en organdonor.gov.

Health Homes Program

Anthem cubre los servicios de Health Homes Program (HHP) para los miembros con determinadas afecciones crónicas. Estos servicios tienen como fin ayudar a coordinar los servicios de salud física, los servicios de salud del comportamiento y los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) en la comunidad para los miembros con afecciones crónicas.

Es posible que nos comuniquemos con usted si califica para el programa. Además, puede llamar a Anthem, o hablar con su doctor o el personal de la clínica, para conocer si puede recibir los servicios de HHP.

Usted puede calificar para HHP si:

- Padece ciertas afecciones crónicas. Puede llamar a Anthem para averiguar cuáles son las afecciones que califican; y si usted cumple con uno de los siguientes requisitos:
 - Padece tres o más de las afecciones crónicas elegibles para HHP.
 - Estuvo hospitalizado en el último año.
 - Acudió a la sala de emergencias tres veces o más en el último año.
 - No tiene un lugar donde vivir.

Usted no califica para recibir los servicios de HHP si:

- Recibe servicios de hospicio.
- Ha permanecido en un centro de enfermería especializada durante más tiempo que el mes de ingreso y el siguiente.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Servicios de HHP cubiertos

HHP le brindará un coordinador y un equipo de cuidado que trabajará junto con usted y sus proveedores de cuidado de la salud, como sus doctores, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y otros, para coordinar su cuidado. Anthem ofrece servicios de HHP, incluidos los siguientes:

- Administración de cuidado integral.
- Coordinación de cuidados.
- Promoción de la salud.
- Cuidado de transición integral.
- Servicios de asistencia individual y familiar.
- Referidos para servicios de asistencia comunitaria y social.

Costo para el miembro

Los servicios de HHP no tienen costo para el miembro.

Whole Child Model (WCM) Program

CCS es un programa estatal que trata a niños y jóvenes menores de 21 años con ciertas afecciones de salud, trastornos o problemas de salud crónicos que cumplan con las normas de este programa. Si Anthem o su PCP cree que su hijo tiene un problema que corresponde a CCS, lo referirá al programa CCS del condado para que se evalúe si es elegible. Si se determina que su hijo es elegible, recibirá los cuidados de CCS a través de Anthem.

CCS no cubre todas las afecciones de salud. CCS cubre la mayoría de las afecciones de salud que conllevan discapacidades físicas o que deban tratarse con medicamentos, cirugía o rehabilitación. CCS cubre las afecciones de salud infantiles, como:

- Cardiopatía congénita.
- Cánceres.
- Tumores.
- Hemofilia.
- Anemia de células falciformes.
- Problemas de tiroides.
- Diabetes.
- Problemas crónicos graves de los riñones.
- Hepatopatía.
- Enfermedad intestinal.
- Labio/paladar leporino.
- Espina bífida.
- Pérdida de la audición.
- Cataratas.
- Parálisis cerebral.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Convulsiones en determinadas circunstancias.
- Artritis reumatoide.
- Distrofia muscular.
- SIDA.
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal.
- Quemaduras graves.
- Dientes gravemente torcidos.

El personal del programa CCS del condado decidirá si su hijo califica para recibir los servicios de CCS. Si su hijo califica para este tipo de cuidado, los proveedores de CCS que trabajan con Anthem tratarán la afección de su hijo que corresponde a CCS.

Coordinación de cuidados

Anthem ofrece servicios para ayudarlo a coordinar sus necesidades de cuidado de la salud sin costo. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la salud de su hijo, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Evaluación de tecnologías nuevas y tecnologías existentes

Nuestro director médico y nuestros proveedores se informan acerca de todos los últimos cambios en el área de la medicina para garantizar que siempre usemos los últimos tratamientos y equipos médicos para ayudarlo a sentirse lo mejor posible. Ellos analizan lo siguiente:

- Tratamientos y servicios médicos.
- Tratamientos y servicios de salud del comportamiento.
- Medicamentos.
- Equipo médico duradero.

También revisan los documentos médicos y científicos más actualizados. Con toda esta información, ellos consideran lo siguiente:

- Si los cambios son seguros y útiles.
- Si estos cambios ofrecen resultados iguales o mejores que los que se obtienen con los recursos actuales.

Este trabajo se realiza para ayudarnos a decidir si se debería añadir a sus beneficios un tratamiento o cuidado nuevo.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

5. Derechos y responsabilidades

Como miembro de Anthem, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. En este capítulo se explican estos derechos y responsabilidades. También se incluyen avisos legales de sus derechos como miembro de Anthem.

Sus derechos

Los miembros de Anthem tienen los siguientes derechos:

- Ser tratado con respeto, con la debida consideración a su derecho a la privacidad y a la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los Servicios cubiertos.
- Poder elegir un proveedor de cuidado primario dentro de la red de Anthem.
- Participar en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud, incluido el derecho a rechazar tratamiento.
- Transmitir quejas, ya sea de forma verbal o por escrito, sobre la organización o el cuidado recibido.
- Recibir coordinación del cuidado.
- Solicitar una apelación de las decisiones para rechazar, aplazar o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación oral en su idioma.
- Recibir ayuda legal gratuita en su oficina local de asistencia legal o de otros grupos.
- Elaborar directivas anticipadas.
- Solicitar una Audiencia estatal, incluida la información sobre en qué casos es posible llevar a cabo una audiencia acelerada.
- Cancelar la inscripción cuando lo solicite. Entre los miembros que pueden solicitar la cancelación de la inscripción acelerada se incluyen aquellos que reciben servicios en virtud del Cuidado de acogida o los Programas de asistencia para adopciones y aquellos con necesidades especiales de cuidado de la salud.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Acceder a servicios con consentimiento del menor.
- Recibir materiales escritos con información para miembros en formatos alternativos (como braille, texto en letras grandes o formato de audio) a pedido y de manera oportuna y apropiada para el formato que se está solicitando de acuerdo con Welfare & Institutions Code Section 14182 (b)(12).
- No sufrir ninguna forma de restricción o reclusión que se utilice como método de coacción, sanción, conveniencia o represalia.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada para su afección y capacidad de comprensión.
- Para tener acceso y recibir una copia de su historia clínica, y solicitar que se enmiende o corrija según lo dispuesto en 45 Code of Federal Regulations §164.524 y 164.526.
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar de forma adversa la manera en que Anthem, los proveedores o el Estado lo tratan.
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, Freestanding Birth Centers, Federally Qualified Health Centers, Indian Health Service Facilities, los servicios de maternidad, Rural Health Centers, los servicios para personas con enfermedades de transmisión sexual y los servicios de emergencia fuera de la red de Anthem, conforme a la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de Anthem tienen las siguientes responsabilidades:

- Entregarnos a nosotros, sus doctores y otros proveedores de cuidado de la salud la información necesaria para ayudarlo a recibir el mejor cuidado posible y todos los beneficios a los que tiene derecho.
- Comprender sus problemas de salud y también poder trabajar con sus doctores u otros proveedores de cuidado de la salud para crear un plan de tratamiento con el que usted esté de acuerdo.
- Seguir el plan de cuidado que ha acordado con sus doctores y otros proveedores de cuidado de la salud.
- Seguir el consejo de su doctor sobre cómo cuidarse bien.
- Usar las fuentes de cuidado correctas.
- Llevar con usted la tarjeta de identificación del plan de salud cuando visite a su doctor.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Tratar con respeto a sus doctores y otros cuidadores.
- Comprender este plan de salud.
- Conocer y seguir las normas de este plan de salud.
- Conocer las leyes que regulan este plan de salud y los tipos de servicios que usted recibe.
- Saber que no podemos discriminarlo por motivos de edad, sexo, raza, nacionalidad, cultura, necesidades de idioma, orientación sexual o salud.

Aviso de prácticas de privacidad

SE ENCUENTRA DISPONIBLE UNA DECLARACIÓN QUE DESCRIBE LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE ANTHEM PARA MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS MÉDICOS, LA CUAL PODRÁ SOLICITAR PARA SU CONSULTA.

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA ACERCA DE USTED Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN RELACIONADA CON SUS BENEFICIOS DE SALUD. REVÍSELO CON ATENCIÓN.

La fecha de vigencia original de este aviso fue el 14 de abril de 2003. La fecha de la revisión más reciente figura al final de este aviso.

Lea este aviso detenidamente. Aquí se le indica quién puede ver su información médica protegida (PHI), cuándo tenemos que pedirle su consentimiento antes de compartirla y cuándo podemos compartirla sin su permiso. Incluye, además, su derecho a ver y modificar su información.

La información acerca de su salud y dinero es privada. La ley establece que debemos mantener este tipo de información, llamada PHI, segura para nuestros miembros. Esto significa que, si usted es miembro en este momento o si solía serlo, su información está segura.

Obtenemos información suya de agencias estatales para Medicaid y Children's Health Insurance Program una vez que usted comienza a reunir las condiciones y se inscribe en nuestro plan de salud. También la obtenemos de sus doctores, clínicas, laboratorios y hospitales, a fin de que podamos pagar por su cuidado de la salud.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

La ley federal establece que debemos informarle lo que la ley nos exige para proteger la PHI que se nos entrega, por escrito o guardada en una computadora. También tenemos que decirle cómo la mantenemos segura. Para proteger la PHI:

- Impresa (llamada física), hacemos lo siguiente:
 - Guardamos los archivos bajo llave y cerramos nuestras oficinas.
 - Destruimos ciertos papeles que contienen información de salud para que no lleguen a manos de otras personas.
- Guardada en una computadora (llamada técnica), hacemos lo siguiente:
 - Usamos contraseñas para que solo las personas correctas tengan acceso.
 - Usamos programas especiales para vigilar nuestros sistemas.
- Utilizada o compartida por las personas que trabajan para nosotros, los médicos o el Estado, hacemos lo siguiente:
 - Establecemos normas para mantener la información segura (políticas y procedimientos).
 - Les enseñamos a las personas que trabajan para nosotros cómo seguir las reglas.

¿En qué situaciones es aceptable que usemos y compartamos su PHI?

Podemos compartir su PHI con su familia o alguna persona que usted elija que lo ayude con su cuidado de la salud o pague por él si usted nos autoriza. A veces, podemos usarla y compartirla **sin** su autorización:

- **Para su cuidado médico:**
 - Para que los doctores, hospitales y otros le brinden el cuidado que necesita.
- **Por asuntos administrativos relacionados con el cuidado de la salud:**
 - Para colaborar con auditorías, programas de prevención de fraude y abuso, planificación y trabajo diario.
 - Para encontrar formas de mejorar nuestros programas.
- **Por motivos de salud pública:**
 - Para ayudar a los funcionarios del sector de salud pública a evitar que la gente se enferme o se lesione.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- **Con otras personas que ayuden con su cuidado o lo paguen:**
 - Con su familia o una persona que usted elija, que lo ayude con el cuidado de su salud o lo pague, si usted nos autoriza.
 - Con una persona que lo ayude con su cuidado de la salud o lo pague, si usted no puede expresarse por sí mismo y si es lo mejor para usted.

Debemos obtener su permiso por escrito antes de usar o compartir su PHI para todo, excepto para su cuidado, el pago, los negocios de todos los días, la investigación u otras cosas que se enumeran a continuación. Tenemos que obtener su autorización por escrito antes de compartir las notas de psicoterapia de su doctor acerca de usted.

Usted tiene derecho a retirar, por escrito, el permiso escrito que había proporcionado anteriormente. No podemos recuperar lo que hemos utilizado o compartido cuando teníamos su autorización. Pero dejaremos de usar o compartir su PHI en el futuro.

Otras formas en las que podemos utilizar (o debemos utilizar en virtud de la ley) su PHI son las siguientes:

- Para ayudar a la policía y a otras personas a asegurarse de que los demás cumplan las leyes.
- Para denunciar abusos y abandono.
- Para ayudar a los tribunales cuando se nos solicite.
- Para responder documentos legales.
- Para dar información a los organismos de supervisión de la salud por temas como auditorías o exámenes.
- Para ayudar a los médicos forenses, médicos legistas o directores de funerarias a determinar su nombre y su causa de defunción.
- Para ayudar cuando usted haya pedido donar las partes de su cuerpo a la ciencia.
- Para investigación.
- Para evitar que usted u otras personas se enfermen o lesionen gravemente.
- Para ayudar a personas que desempeñan determinadas funciones en el Gobierno.
- Para entregar información pertinente a la compensación para trabajadores si usted se enferma o se lesiona en el trabajo.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

¿Cuáles son sus derechos?

- Puede pedir ver su PHI y obtener una copia de ella. Sin embargo, no tenemos su historia clínica completa. **Si quiere una copia de su historia clínica completa, pídasela a su doctor o clínica de salud.**
- Puede pedirnos que se cambie la historia clínica que tenemos de usted si cree que algo es incorrecto o falta.
- A veces, puede pedirnos que no divulguemos su PHI. Pero no tenemos que estar de acuerdo con su solicitud.
- Puede pedirnos que enviemos su PHI a una dirección diferente a la que tenemos registrada para usted o de alguna otra manera. Podemos hacer esto si enviarla a la dirección que tenemos registrada para usted puede ponerlo en peligro.
- Nos puede pedir que le informemos de todas las veces durante los últimos seis años que hemos divulgado su PHI a alguien más. Esto no incluirá las veces que la hemos compartido a causa del cuidado de la salud, pago, actividades diarias de cuidado de la salud o algunas otras razones que no enumeramos aquí.
- Puede pedirnos una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si pidió esta copia por correo electrónico.
- Si paga la totalidad de lo facturado por un servicio, puede pedirle a su doctor que no comparta con nosotros ninguna información sobre ese servicio.

¿Qué tenemos que hacer?

- La ley nos exige que mantengamos la privacidad de su PHI con excepción de lo que hemos establecido en este aviso.
- Debemos informarle lo que la ley nos exige hacer con respecto a la privacidad.
- Debemos hacer lo que estamos indicando que haremos en este aviso.
- Debemos enviar su PHI a alguna otra dirección o de una manera diferente que el correo regular si su justificación tiene sentido, como en el caso de que usted esté en peligro.
- Debemos informarle si tenemos que compartir su PHI después de que nos ha pedido que no lo hagamos.
- Si las leyes estatales establecen obligaciones mayores que lo que hemos dicho aquí, seguiremos esas leyes.
- Tenemos que hacerle saber si pensamos que se ha violado su PHI.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Comunicaciones con usted

Nosotros, junto con nuestras filiales o proveedores, podemos llamarlo o enviarle mensajes de texto mediante un sistema de marcación telefónica automática o una voz artificial. Lo hacemos únicamente siguiendo los lineamientos de la Ley Estadounidense de Protección al Usuario de Servicios Telefónicos (Telephone Consumer Protection Act, TCPA). Las llamadas pueden tener distintos objetivos, como informarle sobre opciones de tratamiento o sobre otros beneficios y servicios relacionados con la salud. Si no desea que nos comuniquemos con usted por teléfono, infórmele a la persona que lo llame y nosotros dejaremos de contactarlo de esta manera. También puede llamar al 1-844-203-3796 para agregar su número de teléfono a nuestra lista de "No llamar".

¿Qué ocurre si tiene preguntas?

Si tiene preguntas acerca de nuestras normas de privacidad o desea ejercer sus derechos, llame al Customer Care Center al **1-800-407-4627**. Si es sordo o tiene problemas de audición, llame al **TTY 1-888-757-6034**.

¿Qué ocurre si tiene un reclamo?

Estamos aquí para ayudarlo. Si cree que no se ha mantenido la seguridad de su PHI, puede llamar al Servicio de Atención al Cliente o ponerse en contacto con Department of Health and Human Services. Nada malo le va a pasar si usted presenta un reclamo.

Escriba o llame a Department of Health and Human Services:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 Seventh St., Ste. 4-100
San Francisco, CA 94103
Teléfono: 1-800-368-1019
TDD: 1-800-537-7697
Fax: 1-415-437-8329



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

o bien

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance

Department of Health Care Services (DHCS)

P.O. Box 997413, MS 4722

Sacramento, CA 95899-7413

Correo electrónico: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Teléfono: 1-916-445-4646

Fax: 1-916-440-7680

o bien

Information Security Officer

DHCS Information Security Office

P.O. Box 997413, MS 6400

Sacramento, CA 95899-7413

Correo electrónico: iso@dhcs.ca.gov

Teléfono: ITSD Help Desk 1-916-440-7000 o 1-800-579-0874

Fax: 1-916-440-5537

Nos reservamos el derecho a cambiar este aviso sobre la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) y las formas en que mantenemos la seguridad de su PHI. Si eso sucede, le informaremos acerca de los cambios en un boletín de noticias. También lo publicaremos aquí: www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Raza, origen étnico e idioma

Recibimos información sobre su raza, origen étnico e idioma de la agencia estatal de Medicaid y Children's Health Insurance Program. Protegemos esta información como se describe en este aviso.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Utilizamos esta información para lo siguiente:

- Asegurarnos de que usted reciba el cuidado que necesita.
- Crear programas que mejoren los objetivos de salud.
- Desarrollar y enviar información educativa sobre salud.
- Informarles a los doctores acerca de sus necesidades de idioma.
- Brindar servicios de traducción.

No utilizamos esta información para lo siguiente:

- Proporcionar seguros de salud.
- Decidir cuánto cobrar por los servicios.
- Determinar los beneficios.
- Divulgarla a usuarios no aprobados.

Revisado el 21 de diciembre de 2017

Aviso sobre leyes

Muchas leyes rigen este Manual del Miembro. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no se incluyen ni se explican en este manual. Las leyes principales que rigen este manual son las leyes federales y estatales sobre el programa Medi-Cal. También pueden regir otras leyes federales y estatales.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia

A veces alguien más tiene que pagar primero los servicios que le brinda Anthem. Por ejemplo, si tiene un accidente automovilístico o si se lesiona en el trabajo, el seguro correspondiente o de accidentes laborales debe pagar primero.

DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medi-Cal por los cuales Medi-Cal no es el primer pagador. Si se lesiona, y alguien más es responsable de esa lesión, usted o su representante legal deben informar a DHCS la presentación de una acción legal o un reclamo en el plazo de 30 días. Envíe su notificación en línea:



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

- Personal Injury Program, aquí: <http://dhcs.ca.gov/PI>.
- Workers Compensation Recovery Program, aquí: <http://dhcs.ca.gov/WC>.

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

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y regulaciones estatales y federales en lo que respecta a la responsabilidad legal de terceros en cuanto a los servicios de cuidado de la salud para los beneficiarios. Anthem tomará todas las medidas razonables para asegurarse de que el programa Medi-Cal sea el pagador de última instancia.

Usted debe solicitar y conservar toda otra cobertura de salud (OHC) que tenga a su disposición sin cargo o sea una cobertura pagada por el Estado. Si no solicita o conserva OHC sin cargo o pagada por el Estado, se rechazarán o cancelarán sus beneficios o elegibilidad de Medi-Cal. Si no informa los cambios en su OHC oportunamente y, en consecuencia, recibe beneficios de Medi-Cal para los cuales usted no es elegible, es posible que tenga que volver a pagar a DHCS.

Aviso de recuperación del acervo hereditario

El programa Medi-Cal debe exigir a los acervos hereditarios de determinados miembros de Medi-Cal fallecidos el reintegro de los pagos realizados, incluido lo siguiente: las primas del cuidado administrado, los servicios en centros de enfermería, los servicios comunitarios y en el hogar, y los servicios relacionados con hospitales y medicamentos recetados prestados al miembro de Medi-Cal fallecido cuando tenía 55 años o más. Si el miembro fallecido no dejó un acervo hereditario o no tenía bienes al momento del fallecimiento, no habrá patrimonio.

Para obtener más información sobre la recuperación del acervo hereditario, llame al 1-916-650-0490. También puede obtener asesoramiento legal.

Aviso de acción

Anthem le enviará en cualquier momento una carta de Aviso de acción (NOA) en caso de que Anthem rechace, retrase, termine o modifique una solicitud de servicios de cuidado de la salud. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, puede presentar una apelación ante Anthem.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.



6. Generación de informes y solución de problemas

Hay dos tipos de problemas que puede tener con Anthem:

- Un **reclamo** (o una **queja**) es cuando tiene un problema con Anthem o con un proveedor, o con el cuidado de la salud o el tratamiento que obtuvo de un proveedor.
- Una **apelación** es cuando usted no está de acuerdo con la decisión de Anthem de no cubrir o de cambiar sus servicios.

Puede usar el proceso de quejas y apelaciones de Anthem para notificarnos su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos legales o compensaciones. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentar un reclamo. Informarnos sus problemas nos ayuda a mejorar el cuidado para todos los miembros.

Siempre debe contactar primero a Anthem para informarnos su problema. Llámenos de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034), para informarnos su problema.

Si su queja o apelación no se resuelve, o no está satisfecho con el resultado, puede llamar a California Department of Managed Health Care (DMHC), al 1-888-HMO-2219 (TTY 1-877-688-9891).

California Department of Health Care Services (DHCS) Medi-Cal Managed Care Ombudsman puede ser de ayuda. Puede asistirlo si tiene problemas para inscribirse, cambiar o dejar un plan de salud. También pueden ayudarlo si se ha mudado y tiene problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al Ombudsman, al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

También puede presentar una queja sobre su elegibilidad para Medi-Cal ante la oficina de elegibilidad de su condado. Si no está seguro de dónde puede presentar su queja, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Para reportar información incorrecta sobre su seguro de salud adicional, llame a Medi-Cal al 1-800-541-5555, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Reclamos

Un reclamo (o una queja) es cuando tiene un problema o está disconforme con los servicios que está recibiendo de Anthem o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar un reclamo. Puede presentarnos un reclamo en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a Anthem al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. Mencione su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su reclamo.
- **Por correo:** Llame a Anthem al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) y pida 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 reclamo. Díganos qué paso y cómo podemos ayudar.

Envíe por correo el formulario a esta dirección:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

El consultorio de su doctor tendrá formularios de reclamo disponibles.

- **En línea:** Visite el sitio web de Anthem. Vaya a www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Si necesita ayuda para completar su reclamo, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Dentro de los cinco días de la recepción de su reclamo, le enviaremos una carta para informarle que recibimos el documento. En el transcurso de los 30 días, le enviaremos otra carta donde diga cómo resolvimos su problema. Si llama a Anthem acerca de una queja que no se relaciona con la cobertura de cuidado de la salud, la necesidad médica o un tratamiento experimental o investigativo, y su queja se resuelve para el final del próximo día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si quiere que tomemos una decisión rápido porque el tiempo que toma la resolución de su reclamo pone en riesgo su vida, salud o capacidad funcional, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Tomaremos una decisión en el transcurso de las 72 horas luego de haber recibido su reclamo.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Apelaciones

Una apelación es distinta de un reclamo. Una apelación es una solicitud para que Anthem revise y cambie una decisión tomada sobre la cobertura de un servicio solicitado. Si le enviamos una carta de Aviso de acción (NOA) donde se comunica que denegamos, demoramos, cambiamos o cancelamos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su PCP también puede presentar una apelación por usted si lo autoriza por escrito.

Debe presentar una apelación en el transcurso de los 60 días calendario posteriores a la fecha que se encuentra en el NOA que recibió. Si actualmente está recibiendo tratamiento y quiere continuar recibéndolo, debe solicitar una apelación en el transcurso de los 10 días calendario a partir de la fecha en la que le fue enviado el NOA o antes de la fecha en que Anthem dice que cesarán los servicios. Cuando solicite la apelación, díganos que quiere seguir recibiendo servicios.

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

- **Por teléfono:** Llame a Anthem al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. Dé su nombre, número de identificación de Anthem y el servicio por el que está apelando.
- **Por correo:** Llame a Anthem al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación de Anthem y el servicio por el que está apelando.

Envíe por correo el formulario a esta dirección:

Attn: Grievance Coordinator

Anthem Blue Cross

P.O. Box 60007

Los Angeles, CA 90060-0007

El consultorio de su doctor tendrá a disposición formularios de apelación.

- **En línea:** Visite el sitio web de Anthem. Vaya a www.Anthem.com/ca/Medi-Cal.

Si necesita ayuda para presentar su apelación, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

Dentro de los cinco días de la recepción de su apelación, le enviaremos una carta para informarle que recibimos el documento. En el transcurso de los 30 días, le informaremos nuestra decisión sobre la apelación.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Si usted o su doctor quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que toma la resolución de su apelación pone en peligro su vida, salud o capacidad funcional, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Tomaremos una decisión en el transcurso de las 72 horas luego de haber recibido su apelación.

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

Si usted presentó una apelación y recibió una carta de Anthem diciéndole que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió una carta comunicándole nuestra decisión y ya han pasado 30 días, puede hacer lo siguiente:

- Solicitar una **Audiencia estatal** a Department of Social Services para que un juez revise su caso.
- Solicitar una **Revisión médica independiente (IMR)** ante DMHC para que un revisor independiente que no sea parte de Anthem revise su caso.

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

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

Las secciones que se encuentran a continuación le brindan más información sobre cómo solicitar una audiencia estatal o una IMR.

Revisiones médicas independientes (IMR)

California Department of Managed Health Care es responsable por regular los planes de cuidado de la salud. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe comunicarse con su plan de salud por teléfono al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034) y usar el proceso de queja de su plan de salud antes de contactarse con el departamento. Utilizar este procedimiento de queja no prohíbe ningún derecho o recurso legal potencial disponible.

Si necesita ayuda con una queja que involucra una emergencia, una queja que no haya sido resuelta de manera satisfactoria por su plan de salud o una queja que ha permanecido sin resolución por más de 30 días, puede llamar al departamento para solicitar ayuda. Usted también puede ser elegible para una revisión médica independiente (IMR).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Si usted es elegible para acceder a una IMR, el proceso implicará la revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por parte de un plan de salud respecto de la necesidad médica de brindar el servicio o tratamiento propuestos, las decisiones sobre la cobertura de tratamientos experimentales o investigativos y las disputas por pagos de servicios médicos de urgencia o de emergencia.

El departamento también cuenta con una línea gratuita: **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**. El sitio web del departamento (**www.dmhc.ca.gov**) cuenta con formularios de reclamos, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con personas de DSS. Un juez lo ayudará a resolver su problema. Puede solicitar una audiencia estatal solo si ya presentó una apelación ante Anthem y está disconforme con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días y no ha solicitado una IMR.

Debe solicitar una audiencia estatal en el transcurso de los 120 días posteriores a la fecha del aviso donde se le informa la decisión sobre la apelación. Su PCP puede solicitar una audiencia estatal por usted si le otorga un permiso por escrito y si el doctor obtiene la aprobación de DSS. También puede llamar a DSS para solicitar que el Estado apruebe la solicitud de su PCP para una audiencia estatal.

Puede solicitar una audiencia estatal por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta al Público de DSS al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).
- **Por correo:** Complete el formulario enviado junto con el aviso de resolución de la apelación. Envíelo a esta dirección:

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

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarlo. Podemos brindarle servicios de idioma gratuitos. Llame al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034).

En la audiencia, usted presentará su versión. Nosotros presentaremos la nuestra. La decisión del juez sobre su caso puede demorar hasta 90 días. Anthem debe respetar la decisión del juez.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Si usted quiere que DSS tome una decisión rápida porque el tiempo que toma llevar a cabo una audiencia estatal pone en riesgo su vida, salud o capacidad funcional, usted o su PCP pueden contactar a DSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). DSS debe tomar una decisión antes de los 3 días hábiles después de recibir el expediente completo de su caso de Anthem.

Fraude, malgasto y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que tiene Medi-Cal ha cometido fraude, malgasto o abuso, tiene derecho a informarlo.

- El fraude, malgasto y abuso del proveedor incluye lo siguiente:
- Falsificar registros médicos
- Recetar más medicamentos de lo que es necesario por motivos médicos
- Otorgar más servicios de cuidado de la salud de lo que es necesario por motivos médicos
- Facturar por servicios no prestados
- Facturar por servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio

El fraude, malgasto y abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluye lo siguiente:

- 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
- Obtener los mismos tratamientos o medicinas de más de un proveedor
- Concurrir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia
- Usar el número de Social Security o el número de identificación del plan de salud de otra persona

Para informar sobre fraude, malgasto y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, malgasto o abuso. Incluya tanta información como pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si se trata de un proveedor. Incluya las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

6 | Generación de informes y solución de problemas

Envíe su informe a esta dirección:

Attn: Michael Koslow
Anthem Blue Cross
CANPO2-C001
2000 Corporate Center Drive
Newbury Park, CA 91320

También puede llamar a la línea directa para casos de fraude al 1-888-231-5044.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7. Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Números de teléfono importantes

- Customer Care Center de Anthem: 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034)
- 24/7 NurseLine (Línea de enfermería de 24/7): 1-800-224-0336 (TTY 1-800-368-4424)
- Administración del cuidado de Anthem: 1-888-334-0870
- Department of Managed Health Care: 1-800-400-0815 (TTY 1-877-688-9891)
- Denti-Cal: 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)
- Vision Service Plan: 1-844-239-7644 (TTY 1-800-428-4833)
- Department of Health Care Services' Office of Family Planning: 1-800-942-1054
- Department of Social Services' Public Inquiry and Response Unit: 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349)
- Department of Health Care Services Medi-Cal Managed Care Ombudsman: 1-888-452-8609
- Health Care Options: 1-800-430-4263
- Indian Health Services: 1-916-930-3927
- IngenioRx: 1-833-205-6004 (TTY 711)
- California Relay Line: 711
- Las líneas TTY son solo para miembros que tienen pérdida auditiva o del habla.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Términos que debe conocer

Trabajo de parto activo: periodo de tiempo en el que la mujer se encuentra en las tres etapas del parto y que no se la puede trasladar de forma segura y a tiempo a otro hospital antes del parto, o que el traslado podría comprometer la salud y seguridad de la mujer o del bebé por nacer.

Agudo: afección médica repentina y que requiere atención médica inmediata y no dura mucho tiempo.

Apelación: solicitud de un miembro para que Anthem revise y cambie una decisión tomada sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Beneficios: servicios de cuidado de la salud y medicamentos que cubre este plan de salud.

California Children's Services (CCS): un programa que brinda servicios para niños y jóvenes de hasta 21 años con determinadas enfermedades y problemas de salud.

California Health and Disability Prevention (CHDP): un programa público de salud que reembolsa a proveedores de cuidado de la salud públicos y privados las evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a niños y jóvenes que califican a tener acceso a un cuidado de la salud periódico. Su PCP puede proporcionar servicios que corresponden a CHDP.

Administrador de casos: enfermeros certificados o trabajadores sociales que pueden ayudarlo a comprender problemas de salud graves y a coordinar el cuidado con sus proveedores.

Enfermero obstétrico certificado (CNM): una persona con el título de enfermero certificado y autorizado como enfermero obstétrico por Board of Registered Nursing de California. Un enfermero obstétrico certificado está autorizado para asistir en los partos normales.

Afección crónica: enfermedad u otro problema médico que no se puede curar por completo o que empeora con el tiempo, o que se debe tratar para que su salud no empeore.

Clínica: un centro que los miembros pueden elegir como proveedor de cuidado primario (PCP). Puede ser Federally Qualified Health Center (FQHC), clínica comunitaria, Rural Health Clinic (RHC), Indian Health Service Facility u otro centro de cuidado primario.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Servicios para adultos proporcionados en la comunidad (CBAS): servicios ambulatorios prestados en centros de salud para obtener cuidado de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para familias y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros elegibles.

Reclamo: expresión de insatisfacción verbal o escrita de un miembro acerca de Anthem, un proveedor o la calidad del cuidado o de los servicios prestados. Un reclamo es lo mismo que una queja.

Continuidad del cuidado: la posibilidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor actual por hasta 12 meses si el proveedor y Anthem están de acuerdo.

Coordinación de beneficios (COB): el proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene responsabilidad primaria de pago y tratamiento para los miembros que tienen más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

Sistema de seguro de salud organizado por el condado (COHS): una agencia local creada por una junta de supervisores del condado para contratar el programa Medi-Cal. Los beneficiarios inscritos eligen su proveedor de cuidado de la salud de todos los proveedores del COHS.

Copago: el pago que efectúa usted, generalmente al momento de recibir el servicio, además del pago efectuado por la prestadora.

Cobertura (servicios cubiertos): los servicios de cuidado de la salud prestados a miembros de Anthem, sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato con Medi-Cal, y según lo que se establece en esta Evidencia de cobertura (EOC) y enmiendas.

DHCS: California Department of Health Care Services. Esta es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Cancelar la inscripción: dejar este plan de salud debido a que ya no califica o desea cambiar a un plan nuevo. Debe firmar un formulario que indica que ya no desea seguir en este plan de salud o llamar a HCO y cancelar la inscripción por teléfono.

DMHC: California Department of Managed Health Care. Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de cuidado administrado.

Equipo médico duradero (DME): es el equipo que es necesario por motivos médicos y que solicitó su doctor u otro proveedor. Anthem decide si usted puede rentar o comprar el DME. Los costos de renta no deben superar el precio de compra. La reparación del equipo médico tiene cobertura.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Examen de 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 de edad que los ayuda a mantenerse saludables. Los miembros deben realizarse los chequeos de salud correctos para su edad y los exámenes de detección adecuados para detectar problemas de salud y tratar las enfermedades de manera temprana.

Afección médica de emergencia: problema médico o mental con síntomas graves, como un trabajo de parto activo (consulte la definición dada anteriormente) o dolor intenso, que alguien con conocimientos prudentes de salud y medicina podría tener razones para creer que la falta de cuidado médico inmediato podría:

- Poner su salud o la salud del feto en grave peligro.
- Causar daño a una función corporal.
- Provocar que una parte del cuerpo u órgano no funcione correctamente.

Cuidado en sala de emergencias: un examen realizado por un doctor (o el personal bajo las directivas de un doctor en la medida que la ley lo permita) para averiguar si existe una afección de emergencia. Son los servicios necesarios por motivos médicos que se requieren para que usted esté clínicamente estable dentro de las posibilidades del centro de salud.

Traslado médico de emergencia: el traslado en ambulancia o en un vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir cuidado médico de emergencia.

Inscrito: una persona que es miembro de un plan de salud y que recibe servicios a través del mismo.

Servicios excluidos: servicios no cubiertos por Anthem; servicios sin cobertura.

Servicios de planificación familiar: servicios de prevención o retraso del embarazo.

Centro de salud con acreditación federal (FQHC): un centro de salud en una zona que no tiene muchos proveedores de cuidado de la salud. Puede recibir cuidado primario y preventivo en un FQHC.

Pago por servicio (FFS): significa que usted no está inscrito en un plan de salud de cuidado administrado. Conforme al sistema de FFS, su doctor debe aceptar Medi-Cal “directamente” y facturar a Medi-Cal de forma directa por los servicios que usted recibió.

Consultas de control: cuidado médico regular para controlar el progreso de un paciente después de una hospitalización o durante el curso de tratamiento.

Formulario: una lista de medicamentos o productos que reúnen ciertos criterios y están aprobados para los miembros.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Fraude: un acto intencional para engañar o tergiversar que hace una persona a sabiendas de que el engaño podría tener como consecuencia algún beneficio no autorizado para sí misma o para otra persona.

Centros de maternidad independientes (FBC): centros de salud donde está previsto el nacimiento, fuera del domicilio de la mujer embarazada, que tienen una licencia o están aprobados de otra manera por el Estado para que brinden atención prenatal, atención durante el trabajo de parto o atención postparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

Queja: expresión de insatisfacción verbal o escrita de un miembro acerca de Anthem, un proveedor o la calidad del cuidado o de los servicios prestados. Un reclamo es lo mismo que una queja.

Servicios y dispositivos de recuperación de las habilidades: servicios de cuidado de la salud que lo ayudan a conservar, aprender o mejorar las capacidades y las funciones para la vida diaria.

Health Care Options (HCO): el programa que puede inscribirlo o cancelar la inscripción en el plan de salud.

Proveedores de cuidado de la salud: doctores y especialistas como cirujanos, doctores que atienden pacientes con cáncer o doctores que tratan partes especiales del cuerpo y que trabajan con Anthem o están en la red de Anthem. Los proveedores de la red de Anthem deben tener una licencia para ejercer la medicina en California y brindarle un servicio que esté cubierto por Anthem.

Por lo general, se requiere un referido de su PCP para ver a un especialista. Su PCP debe obtener la aprobación previa de Anthem antes de que pueda recibir cuidado del especialista.

No necesita un referido de su PCP para algunos tipos de servicios, como planificación familiar, cuidado de emergencia, cuidado de OB/GYN o servicios delicados.

Tipos de proveedores de cuidado de la salud:

- Audiólogo (proveedor que realiza pruebas de audición).
- Enfermero obstétrico certificado (enfermero que le brinda cuidado durante el embarazo y el nacimiento del bebé).
- Médico de familia (doctor que trata problemas médicos comunes para personas de todas las edades).
- Médico general (doctor que trata problemas médicos comunes).
- Internista (doctor con capacitación especializada en medicina interna, incluidas las enfermedades).



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

- Auxiliar de enfermería (enfermero autorizado que trabaja con su doctor).
- Consejero (persona que lo ayuda con problemas familiares).
- Practicante o asistente médico certificado (persona sin licencia que ayuda a sus doctores a brindarle cuidado médico).
- Profesional sanitario de nivel medio (nombre que se utiliza para proveedores de cuidado de la salud, como enfermeros obstétricos, auxiliares médicos o enfermeros practicantes).
- Enfermero anestesista (enfermero que coloca anestesia).
- Enfermero practicante o auxiliar médico (persona que trabaja en una clínica o en el consultorio de un doctor que diagnostica, trata y ofrece servicios de cuidado, con determinados límites).
- Obstetra/ginecólogo (OB/GYN) (doctor que se ocupa de la salud de las mujeres, incluido el embarazo y el parto).
- Terapeuta ocupacional (proveedor que lo ayuda a recuperar habilidades y actividades diarias tras una enfermedad o lesión).
- Pediatra (doctor que trata niños desde el nacimiento hasta la adolescencia).
- Fisioterapeuta (proveedor que lo ayuda a desarrollar la fuerza corporal tras una enfermedad o lesión).
- Podólogo (doctor que se ocupa de los pies).
- Psicólogo (persona que trata problemas de salud mental pero que no receta medicamentos).
- Enfermero certificado (enfermero con más capacitación que un auxiliar de enfermería autorizado y que tiene licencia para realizar ciertas tareas con su doctor).
- Terapeuta respiratorio (proveedor que lo ayuda con la respiración).
- Fonoaudiólogo (proveedor que lo ayuda con el habla).

Seguro de salud: cobertura de seguro de salud que paga los gastos médicos y quirúrgicos. Reembolsa a la persona asegurada los gastos por enfermedad o lesión, o paga directamente al proveedor de cuidado de la salud.

Cuidado de la salud a domicilio: cuidado de enfermería especializada y otros servicios prestados en el hogar.

Proveedores de cuidado de la salud a domicilio: proveedores que brindan cuidado de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Hospicio: cuidado para reducir las incomodidades físicas, emocionales, sociales y espirituales para un miembro con una enfermedad terminal (con una esperanza de vida menor a seis meses).

Hospital: lugar donde los doctores y enfermeros brindan cuidado a pacientes internados y ambulatorios.

Hospitalización: admisión en un hospital para seguir un tratamiento como paciente internado.

Cuidado ambulatorio en el hospital: cuidado médico o quirúrgico brindado en un hospital sin internación.

Cuidado para pacientes internados: cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para el cuidado médico que necesita.

Cuidado a largo plazo: cuidado recibido en un centro de salud durante más tiempo que el mes de ingreso.

Plan de cuidado administrado: plan de Medi-Cal que abarca solo ciertos doctores, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para las personas con Medi-Cal inscritas en dicho plan. Anthem es un plan de cuidado administrado.

Hogar médico: modelo de cuidado que proporcionará una mejor calidad de cuidado de la salud, mejorará el autocontrol de los miembros respecto a su propio cuidado y reducirá costos evitables con el tiempo.

Necesario por motivos médicos (o necesidad médica): el cuidado necesario por motivos médicos son servicios importantes que son razonables y que protegen la vida. Este cuidado es necesario para evitar que los pacientes contraigan una enfermedad grave o discapacidad. Reduce el dolor intenso al tratar la afección, enfermedad o lesión. Para los miembros menores de 21 años de edad, los servicios de Medi-Cal incluyen cuidados necesarios por motivos médicos para curar o tratar una afección o enfermedad física o mental, incluidos los trastornos por abuso de sustancias, tal como se establece en Section 1396d(r) de Title 42 del United States Code.

Medicare: programa de seguro de salud federal para personas de 65 años en adelante, ciertas personas más jóvenes con discapacidades y personas con nefropatía terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, a veces, se la conoce como ESRD).

Miembro: todo miembro elegible para Medi-Cal inscrito en Anthem que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Proveedor de servicios de salud mental: personas autorizadas que prestan servicios de salud mental y del comportamiento a pacientes.

Servicios de maternidad: cuidado prenatal, durante el parto y posparto, incluido el cuidado de planificación familiar para la madre y el cuidado inmediato para el recién nacido, prestado por enfermeros obstétricos certificados (CNM) y obstetras certificados (LM).

Red: un grupo de doctores, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen un contrato con Anthem para brindar cuidado.

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

Servicio no cubierto: un servicio que Anthem no cubre.

Traslado médico que no es de emergencia (NEMT): traslado cuando usted no puede llegar a su cita médica cubierta en carro, autobús, tren o taxi. Anthem paga el NEMT de menor costo que sea apropiado para sus necesidades médicas cuando necesite un transporte para acudir a su cita.

Medicamento excluido del formulario: medicamento que no aparece en el formulario de medicamentos.

Traslado no médico: traslado para ir o regresar de una cita para recibir un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por su proveedor.

Proveedor no participante: un proveedor que no está en la red de Anthem.

Otra cobertura de salud (OHC): hace referencia a un seguro de salud privado. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la visión, de farmacia, o planes complementarios de Medicare (Part C y D).

Dispositivo ortopédico: dispositivo utilizado como soporte o férula sujeto en el exterior del cuerpo para sostener o corregir una parte del cuerpo gravemente herida o enferma, y que es necesario por motivos médicos para la recuperación médica del miembro.

Servicios fuera del área: servicios que se prestan a un miembro cuando este se encuentra fuera del área de servicio.

Proveedor fuera de la red: un proveedor que no es parte de la red de Anthem.

Cuidado para pacientes ambulatorios: cuando no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir el cuidado médico que necesita.

Servicios ambulatorios de salud mental: servicios ambulatorios para miembros con afecciones de salud mental leves a moderadas, entre las que se incluyen las siguientes:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia)



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

- Exámenes psicológicos cuando estén clínicamente indicados para evaluar un problema de salud mental.
- Servicios ambulatorios con el fin de supervisar una terapia con medicamentos.
- Consulta psiquiátrica.
- Servicios de laboratorio ambulatorios, suministros y suplementos.

Cuidado paliativo: cuidado para reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad grave.

Hospital participante: un hospital con licencia que tiene un contrato con Anthem para prestar servicios a miembros en el momento en que el miembro recibe el cuidado. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los miembros están limitados por la revisión de utilización y las políticas de control de calidad de Anthem, o por el contrato que Anthem tiene con el hospital.

Proveedor participante (o doctor participante): un doctor, hospital, profesional de cuidado de la salud autorizado o centro de salud autorizado, incluidos los centros para pacientes con enfermedades subagudas que tienen un contrato con Anthem para ofrecer servicios cubiertos a miembros en el momento en que este recibe el cuidado.

Servicios de médicos: servicios prestados por una persona autorizada conforme a las leyes estatales para llevar a cabo prácticas médicas u osteopáticas; no se incluyen los servicios que prestan los doctores mientras usted está hospitalizado que se cobran en la factura del hospital.

Plan: consulte “plan de cuidado administrado”.

Servicios posteriores a la estabilización: servicios que recibe tras la estabilización de una afección médica de emergencia.

Aprobación previa (o autorización previa): Su PCP debe obtener la aprobación de Anthem antes de prestarle determinados servicios. Anthem solo aprobará los servicios que usted necesita. Anthem no aprueba los servicios de proveedores no participantes si considera que usted puede recibir servicios similares o más apropiados de proveedores de Anthem. Un referido no es una aprobación. Debe obtener la aprobación de Anthem.

Prima: monto que se paga por la cobertura; costo de la cobertura.

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

Medicamentos recetados: medicamento que, obligado por ley, requiere una receta dispensada por un proveedor autorizado a diferencia de los medicamentos de venta libre (OTC) que no requieren una receta.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Lista de medicamentos preferidos (PDL): una lista de medicamentos escogidos que haya aprobado este plan de salud y a partir de la cual su doctor puede indicarle el que sea para usted. También se denomina formulario.

Cuidado primario: consulte “cuidado de rutina”.

Proveedor de cuidado primario (PCP): proveedor autorizado con el que usted cuenta para la mayor parte de su cuidado de la salud. Su PCP le ayuda a recibir el cuidado que necesita. Algunos cuidados se deben aprobar primero, a menos que:

- Tenga una emergencia.
- Necesite cuidado de OB/GYN.
- Necesite servicios delicados.
- Necesite cuidado de planificación familiar.

Su PCP puede ser lo siguiente:

- Médico general.
- Internista.
- Pediatra.
- Médico de familia.
- OB/GYN.
- FQHC o RHC.
- Enfermero profesional.
- Médico auxiliar.
- Clínica

Autorización previa (aprobación previa): proceso formal que exige que un proveedor de cuidado de la salud obtenga aprobación para prestar servicios o procedimientos específicos.

Dispositivo prostético: dispositivo artificial sujeto al cuerpo para reemplazar una parte faltante.

Directorio de proveedores: una lista de proveedores que están en la red de Anthem.

Afección psiquiátrica de emergencia: trastorno mental con síntomas suficientemente agudos o graves como para que sea un peligro inmediato para usted u otros, o quede inmediatamente incapacitado para obtener o ingerir alimentos, alojamiento o ropa debido al trastorno mental.

Servicios de salud pública: servicios de salud para la población en general. Estos incluyen, entre otros, análisis del estado de salud, vigilancia sanitaria, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, saneamiento y protección del medio ambiente, preparación y respuesta en caso de desastres y salud laboral.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

7 | Números de teléfono importantes y términos que debe conocer

Proveedor calificado: doctor calificado en el área de ejercicio apropiado para tratar su afección.

Cirugía reconstructiva: cirugía para corregir o reparar las estructuras anormales del cuerpo con el fin de mejorar la función o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, trauma, infección, tumores o enfermedades.

Referido: cuando su PCP indica que puede recibir cuidado de otro proveedor. Algunos cuidados y servicios cubiertos requieren un referido y una aprobación previa.

Cuidado de rutina: servicios y cuidado preventivo necesarios por motivos médicos, visitas de niño sano o cuidado, como consultas de control de rutina. El objetivo del cuidado de rutina es prevenir problemas de salud.

Clínica rural (RHC): un centro de salud en una zona que no tiene muchos proveedores de cuidado de la salud. Puede recibir cuidado primario y preventivo en una RHC.

Servicios delicados: servicios necesarios por motivos médicos para planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, agresión sexual y abortos.

Enfermedad grave: una enfermedad o afección que se debe tratar y que podría causar la muerte.

Área de servicio: el área geográfica donde Anthem presta servicios. Esto incluye a los condados de Alameda, Alpine, Amador, Butte, Calaveras, Colusa, Contra Costa, El Dorado, Fresno, Glenn, Inyo, Kings, Madera, Mariposa, Mono, Nevada, Placer, Plumas, Sacramento, San Benito, San Francisco, Santa Clara, Sierra, Sutter, Tehama, Tulare, Tuolumne o Yuba.

Cuidado de enfermería especializada: servicios cubiertos proporcionados por enfermeros autorizados, técnicos o terapeutas durante una estadía en un Centro de enfermería especializada o en el hogar del miembro.

Centro de enfermería especializada: un lugar que brinda cuidado de enfermería las 24 horas del día que solo pueden ser proporcionados por profesionales de la salud capacitados.

Especialista (o doctor especializado): un doctor que trata ciertos tipos de problemas de cuidado de la salud. Por ejemplo, un cirujano ortopedista trata huesos fracturados; un alergista trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, se requiere un referido de su PCP para ver a un especialista.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.

Servicios de salud mental especializados:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y servicios colaterales).
 - Servicios de apoyo con medicamentos.
 - Servicios diurnos intensivos de tratamiento.
 - Servicios de rehabilitación diurnos.
 - Servicios de intervención en caso de crisis.
 - Servicios de estabilización en caso de crisis.
 - Servicios dirigidos de administración de casos.
 - Servicios terapéuticos de salud del comportamiento.
 - Coordinación de cuidado intensivo (ICC).
 - Servicios intensivos a domicilio (IHBS).
 - Cuidado terapéutico de acogida (TFC).
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos.
 - Servicios de tratamiento residencial en caso de crisis.
- Servicios para pacientes internados:
 - Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos internados en estado agudo.
 - Servicios hospitalarios profesionales para pacientes psiquiátricos internados.
 - Servicios en centro de salud psiquiátrica.

Enfermedad terminal: una afección que no se puede revertir y que lo más probable es que provoque la muerte en un año o menos en caso de que la enfermedad siga su curso natural.

Triaje (o examen de detección): la evaluación de su salud por parte de un doctor o un enfermero que están capacitados para evaluar con el fin de determinar la urgencia con la que necesita el cuidado.

Cuidado de urgencia (o servicios urgentes): servicios prestados para tratar una enfermedad, lesión o afección que no son de emergencia y requieren cuidado médico. Puede recibir cuidado de urgencia de un proveedor fuera de la red cuando los proveedores de la red no estén disponibles.



Llame al Customer Care Center, al 1-800-407-4627 (TTY 1-888-757-6034). Anthem está a su disposición de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico. La llamada es gratuita. También puede llamar a California Relay Line (Línea de retransmisión de California) al 711. Visite nuestro sitio web en www.anthem.com/ca/medi-cal.