



CONTRA COSTA
HEALTH PLAN

A Division of Contra Costa Health Services

A Culture of Caring for 45 Years

Manual del miembro de Medi-Cal



Lo que necesita saber sobre sus beneficios

Plan de Salud de Contra Costa (CCHP)

Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación
combinados

2023

Condado de Contra Costa



595 Center Avenue, Suite 100 • Martinez, California 94553 • 1-877-661-6230

www.ContraCostaHealthPlan.org

4. Beneficios y servicios

Otros programas y beneficios cubiertos de CCHP

Programas de medicina de calle

Los miembros que no tengan un hogar pueden recibir servicios cubiertos de proveedores de medicina de calle de la red de proveedores de CCHP . Un proveedor de medicina de calle es un médico de atención primaria o un profesional sanitario superior autorizado en el CCHP.

3. Cómo obtener atención

Remisiones

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

Otros servicios para los que podría necesitar una remisión incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías, análisis de laboratorio y otros servicios con médicos o proveedores participantes de CCHP.

Su PCP puede darle un formulario para llevar al especialista. El especialista rellenará el formulario y lo enviará de vuelta a su PCP. El especialista le brindará tratamiento durante el tiempo que crea que necesita tratamiento.

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

Si tiene problemas para obtener una remisión permanente o quiere una copia de la política de remisiones de CCHP, llame al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711).

Usted no necesita una remisión para:

- Visitas al PCP
- Visitas de obstetricia/ginecología (OB/GIN)
- Visitas urgentes o de atención de emergencia
- Servicios sensibles para adultos, como la atención por agresiones sexuales
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina de Información de Planificación Familiar y Servicio de Remisiones al 1-800-942-1054)
- Pruebas y consejería del VIH (12 años o más)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios quiroprácticos (una remisión puede ser necesaria cuando es proporcionada por FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación de salud mental inicial
- Servicios preventivos, incluida la vacuna contra la influenza

Errata A

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

Remisiones de la Ley de Igualdad en la Atención Oncológica de California

El tratamiento eficaz de un cáncer complejo depende de muchos factores, entre los que se incluyen el diagnóstico correcto y el tratamiento oportuno por parte de expertos en cáncer.

Si recibe un diagnóstico de cáncer complejo, la nueva Ley de Igualdad en la Atención Oncológica de California (California Cancer Care Equity Act) le permite solicitar una remisión a su médico para un centro oncológico de la red designado por el Instituto Nacional del Cáncer (National Cancer Institute, NCI), a un centro afiliado al Programa Comunitario de Investigación Oncológica del NCI (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) o a un centro oncológico académico que cumpla los requisitos.

Si CCHP no tiene un centro de cáncer designado por el NCI dentro de la red y si uno de los centros fuera de la red y CCHP acuerdan el pago, CCHP le permitirá pedir una remisión para recibir tratamiento oncológico de uno de estos centros fuera de la red en California, a menos que usted elija ver a un proveedor de tratamiento de cáncer diferente.

Si tiene un diagnóstico de cáncer, comuníquese con CCHP y consulte si califica para recibir servicios de uno de estos centros oncológicos.

4. Beneficios y servicios

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por CCHP

Servicios para pacientes ambulatorios

Evaluaciones de salud cognitiva

CCHP cubre una evaluación anual de salud cognitiva ~~breve~~ para los miembros que tengan 65 años de edad o más y que, de otro modo, no cumplan con los requisitos para realizarse una evaluación similar como parte de una visita anual de bienestar bajo el Programa Medicare. Una evaluación de salud cognitiva busca síntomas de enfermedad de Alzheimer o de demencia.

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener este Manual del miembro y otros materiales de plan en otros idiomas sin costo para usted. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame a Servicios al Miembro, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del miembro para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística de atención médica, como los servicios de intérprete y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo para usted. Llame a Servicios al Miembro, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). La llamada es gratuita.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios de intérprete

CCHP brinda servicios de interpretación oral de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo para usted. Usted no tiene que usar a un miembro de la familia o amigo como intérprete. Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios de interpretación, lingüística y cultural están disponibles sin costo alguno para usted. Hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda de idiomas o para recibir este manual en un idioma diferente, llame a Servicios al Miembro, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). La llamada es gratuita.

English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-877-661-6230 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-877-661-6230 (TTY: 711). These services are free of charge.

(Arabic) الشعار بالعربية

يُرَجَى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (TTY: 711) 1-877-661-6230. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بربيل والخط الكبير. اتصل بـ 1-877-661-6230 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

Ուժեղագույն Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-877-661-6230 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-877-661-6230 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-877-661-6230 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-877-661-6230 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-877-661-6230 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-877-661-6230 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-877-661-6230 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-877-661-6230 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-877-661-6230 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-877-661-6230 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-877-661-6230 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-661-6230 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-661-6230 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-877-661-6230 (TTY: 711).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

711). Naaiv deix wzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-661-6230 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-877-661-6230 (линия TTY:711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-661-6230 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-877-661-6230 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-877-661-6230 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-877-661-6230 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-661-6230 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-661-6230 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-877-661-6230 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-877-661-6230 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-877-661-6230 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-877-661-6230 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

¡Bienvenido a CCHP!

Gracias por unirse a CCHP. CCHP es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. CCHP trabaja con el Estado de California para ayudarle a obtener la atención que necesita.

Puede utilizar mejor nuestros servicios en CCHP cuando sepa cómo utilizar nuestro Plan de Salud.

- Si usted es miembro de Kaiser Permanente, consulte su Evidencia de cobertura de Kaiser Permanente. Usted aún debe conservar este manual de CCHP a mano en caso de que decida cambiar su red de nuevo a la Red del Centro Médico Regional o a la Red de Proveedores Comunitarios de CCHP.
- CCHP es una “Organización de Mantenimiento de la Salud” (Health Maintenance Organization, HMO) calificada federalmente. CCHP ha estado cuidando a los residentes del Condado de Contra Costa desde 1973.
- CCHP tiene contratos con el Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services, DHCS) para dar ciertos servicios de atención médica a los miembros de Medi-Cal que eligen CCHP.
- Recibir atención médica de un plan de servicio de atención médica puede ser nuevo para usted, así que lea atentamente este folleto y conozca todos los términos y condiciones de su cobertura de salud.

Instalaciones, visitas al médico y servicios ambulatorios

Cuando se une al programa Medi-Cal de CCHP, puede elegir a su médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP) de:

- *Red del Centro Médico Regional (Regional Medical Center Network, RMCN):* centros de salud, médicos y otros proveedores que trabajan en esos centros del condado,
- *Red de Proveedores Comunitarios (Community Provider Network, CPN):* médicos y otros proveedores de consultorios privados en la comunidad, o
- *Kaiser Permanente:* médicos, hospitales y otros proveedores que forman parte



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

de Kaiser Permanente. Debe haber sido miembro reciente de Kaiser o cumplir otros criterios para calificar. Consulte el documento de Criterios de asignación de Kaiser (Kaiser Assignment Criteria), ubicado en cchealth.org/CCHPmaterials o comuníquese con Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (presione 2), para obtener más información.

- Si elige un PCP en el RMCN, su atención primaria estará en uno de nuestros centros de salud del condado en Antioch, Bay Point, Brentwood, Concord, Martinez, Pittsburg, North Richmond y San Pablo. Otros servicios profesionales o visitas al médico, y los servicios fuera de un hospital pueden ser prestados por proveedores en el RMCN o CPN. Su atención hospitalaria será en el Centro Médico Regional Contra Costa (CCRMC) en Martinez. CCRMC está abierto todos los días y puede darle servicios completos que incluyen:
 - Obstetricia.
 - Atención de la sala de emergencias.
 - Atención intensiva.
 - Programas especializados en geriatría y más.
- Si elige un PCP en la CPN, su atención primaria estará en clínicas comunitarias o en el consultorio privado de un proveedor comunitario. Su atención hospitalaria se administrará en el CCRMC o en un hospital comunitario que tenga un acuerdo con CCHP. Otros servicios profesionales o visitas al médico, y los servicios fuera de un hospital pueden ser prestados por proveedores en el CPN o RMCN. Si recibe servicios de un hospital comunitario con un acuerdo con CCHP, su PCP (o médico de atención especializada a quien se le ha referido) debe admitirlo en el hospital comunitario y tener privilegios allí.
- Si elige un PCP de Kaiser Permanente, sus beneficios, incluyendo visitas al médico, servicios hospitalarios y otros servicios, se dan en las instalaciones de Kaiser Permanente ubicadas en Antioch, Martinez, Walnut Creek y Richmond o por otros proveedores que son seleccionados por Kaiser y parte de la Red Kaiser Permanente.

Tenga en cuenta que algunos proveedores pueden no estar tomando nuevos pacientes en este momento. Si el proveedor que elige no está tomando nuevos pacientes, llame a Servicios al Miembro para obtener ayuda para elegir otro PCP del Directorio de proveedores.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Manual del Miembro

Este Manual del miembro le informa sobre su cobertura en virtud de CCHP. Por favor, léalo con cuidadosa y completamente. Le ayudará a comprender y utilizar sus beneficios y servicios. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de CCHP. Si tiene necesidades especiales de salud, asegúrese de leer todas las secciones que se aplican a usted.

El Manual del miembro también se denomina Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados. Es un resumen de las normas y las políticas de CCHP y las que se basan en el contrato entre CCHP y Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS). Si desea obtener más información, llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Llame a Servicios al Miembro, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) para solicitar una copia del contrato entre CCHP y el DHCS. También puede pedir otra copia del Manual del miembro sin costo para usted o visitar el sitio web de CCHP en cchealth.org/CCHPmaterials para ver el Manual del miembro. También puede solicitar, sin costo alguno para usted, una copia de las políticas y procedimientos administrativos y clínicos no propietarios de CCHP, o cómo acceder a esta información en el sitio web de CCHP.

Comuníquese con nosotros

CCHP está aquí para ayudarle. Si tiene preguntas, llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita.

También puede visitar en línea en cualquier momento
www.ContraCostaHealthPlan.org.

Gracias,
Plan de Salud de Contra Costa (Contra Costa Health Plan)
595 Center Ave Ste 100
Martinez, CA 94553



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Índice

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de intérprete.....	3
¡Bienvenido a CCHP!	6
Manual del Miembro	8
Comuníquese con nosotros.....	8
Índice	9
1. Empezar como miembro	12
Cómo obtener ayuda	12
Quién puede convertirse en miembro.....	13
Tarjetas de identificación (ID).....	13
2. Acerca de su plan de salud	16
Descripción general del plan de salud.....	16
Cómo funciona su plan.....	17
Cambiar de planes de salud.....	18
Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California....	19
Continuidad de la atención	20
Costos	23
3. Cómo obtener atención	26
Recibir servicios de atención médica	26
Proveedor de atención primaria (PCP).....	27
Red de proveedores	30
Citas	37
Cómo llegar a su cita.....	38
Cancelación y reprogramación	38
Pago	38
Remisiones.....	40
Preaprobación (aprobación previa)	41



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Segundas opiniones	42
Atención delicada o sensible	43
Atención de urgencia.....	46
Atención de emergencia	47
Línea de Asesoramiento de Enfermería	49
Directivas anticipadas.....	49
Donación de órganos y tejidos	50
4. Beneficios y servicios	51
Lo que cubre su plan de salud.....	51
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por CCHP	54
Otros beneficios y programas cubiertos de CCHP	74
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	84
Servicios que no puede obtener a través de CCHP o Medi-Cal	89
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	90
5. Atención de bienestar de niños y jóvenes	91
Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)	91
Chequeos de salud de bienestar para niños y atención preventiva.....	92
Detección de envenenamiento por plomo en la sangre.....	93
Ayuda para obtener servicios de atención de bienestar para niños y jóvenes	94
Otros servicios que puede obtener a través de Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal u otros programas	94
6. Informar y resolver problemas	97
Quejas	98
Apelaciones	100
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....	101
Quejas y Revisiones médicas independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Médica Administrada	102
Audiencias estatales.....	103
Fraude, despilfarro y abuso	105
7. Derechos y responsabilidades	107
Sus derechos.....	107
Sus responsabilidades	108
Aviso de no discriminación	109
Formas de involucrarse como miembro	112



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Aviso de prácticas de privacidad	112
Aviso sobre leyes	127
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de perjuicios.....	128
Aviso sobre la recuperación de la herencia.....	129
Aviso de acción	129
8. Números importantes y palabras que debe conocer.....	131
Números de teléfono importantes.....	131
Palabras que debe conocer.....	131
Directorio de instalaciones de Medi-Cal del Centro Médico Regional de Contra Costa	143
Otros números de teléfono importantes	144



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

1. Empezar como miembro

Cómo obtener ayuda

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

Servicios al Miembro

Servicios al Miembro de CCHP está aquí para ayudarle. CCHP puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos de CCHP.
- Ayudarle a elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (PCP).
- Decirle dónde obtener la atención que necesita.
- Ayudarle a obtener servicios de intérprete si no habla inglés.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos.
- Decirle cómo acceder a copias electrónicas o impresas de su tarjeta de identificación de CCHP u otros materiales para miembros.
- Ayudar a resolver los problemas que pueda tener para acceder a los servicios de salud.
- Ayudarle a presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión del plan de salud.
- Ayudarle a presentar una queja o queja sobre el plan de salud o un proveedor.
- Ayudar a actualizar su información de contacto en nuestro sistema.

Si necesita ayuda, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita. CCHP debe asegurarse de que usted no espere más de 10 minutos cuando llame.

También puede visitar en línea en cualquier momento www.ContraCostaHealthPlan.org. CCHP también lo alienta a inscribirse para obtener una cuenta del portal para miembros



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

de MyChart en mychart.cchealth.org. Puede acceder a MyChart a través de un navegador web o una aplicación móvil. El portal para miembros le brinda acceso a una tarjeta de identificación electrónica de CCHP, historial de reclamos, mensajes importantes de CCHP y más.

Quién puede convertirse en miembro

Usted califica para CCHP porque califica para Medi-Cal y vive en el Condado de Contra Costa. Llame al centro de servicios de Desarrollo de Servicios Humanos y Empleo del Condado de Contra Costa (Employment Human Services Development, EHSD) al 1-877-663-3225 para obtener ayuda sobre cómo recibir Medi-Cal. También puede calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social porque está recibiendo SSI/SSP.

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

Medi-Cal de transición

Medi-Cal de transición (Transitional Medi-Cal) también se llama “Medi-Cal para personas trabajadoras”. Es posible que pueda obtener Medi-Cal de transición si deja de recibir Medi-Cal porque:

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

Puede hacer preguntas sobre cómo calificar para Medi-Cal de transición en su oficina local de servicios humanos y de salud del condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o al 711).

Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de CCHP, recibirá una tarjeta de identificación de CCHP. Usted debe mostrar su tarjeta de ID de CCHP y su Tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC), que el estado de California le envió, cuando recibe cualquier servicio de

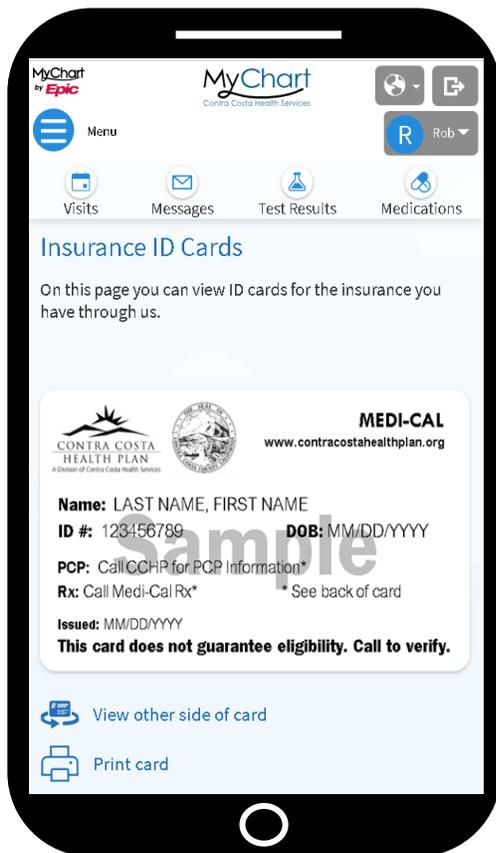


Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

atención médica o recetas. Usted debe llevar todas las tarjetas de salud con usted en todo momento. Aquí hay una muestra de la tarjeta BIC y la tarjeta de identificación de CCHP para mostrarle cómo serán las suyas:



  <p>MEDI-CAL www.contracostahealthplan.org</p> <p>Name: LAST NAME, FIRST NAME ID #: 123456789 DOB: MM/DD/YYYY PCP: Call CCHP for PCP Information* Rx: Call Medi-Cal Rx* * See back of card Issued: MM/DD/YYYY This card does not guarantee eligibility. Call to verify.</p>	<p>FOR A LIFE THREATENING EMERGENCY CALL 911 Emergency providers will be paid without prior authorization.</p> <p>Member Call Center: 1-877-661-6230 (#1) 24-Hour Advice Nurse, (#2) Member Services, (#3) Pharmacy Services, (#4) Mental Health Referrals & Authorizations, (#5) County Health Center Appointments, (#6) Marketing, (#9) Check Eligibility/PCP</p> <p>Provider Call Center: 1-877-800-7423 (#1) Check Eligibility/PCP, (#2) Pharmacy, (#3) Authorizations/Referrals, (#4) Interpreters, (#5) Claims, (#6) Provider Relations, (#7) Member Services</p> <p>Medi-Cal Rx Call Center: 1-800-977-2273 Medi-Cal Rx covers prescription drugs obtained at a pharmacy. www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov</p> <p>www.contracostahealthplan.org</p>
---	--



También puede acceder a su tarjeta de identificación de CCHP en línea a través de MyChart. Regístrese para una cuenta de MyChart en mychart.cchealth.org. Puede mostrar una copia electrónica de su tarjeta de identificación en su teléfono móvil, o puede descargar e imprimir una copia de su tarjeta de identificación de CCHP en cualquier momento.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si no recibe su tarjeta de identificación de CCHP en un plazo de unas pocas semanas después de su fecha de inscripción, o si su tarjeta se daña, la pierde o se la roban, llame a Servicios al Miembro de inmediato. CCHP le enviará una nueva tarjeta sin costo alguno para usted. Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

CCHP es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en el Condado de Contra Costa. CCHP trabaja con el Estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Usted puede hablar con uno de los representantes de Servicios al Miembro de CCHP para obtener más información sobre el plan de salud y cómo hacerlo funcionar para usted. Llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscribe en CCHP, le enviaremos una tarjeta de identificación dentro de dos semanas a partir de su fecha de inscripción. Usted debe mostrar su tarjeta de ID de CCHP y su Tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) cuando recibe cualquier servicio de atención médica o recetas.

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

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

CCHP es un plan de salud para los miembros de Medi-Cal en el condado de Contra



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Costa. Encuentre su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

La elegibilidad para CCHP puede terminar si sucede cualquiera de los siguientes:

- Se muda del Condado de Contra Costa.
- Ya no tiene Medi-Cal.
- Si se vuelve elegible para un programa de exención que requiere que esté inscrito en FFS Medi-Cal.
- Está en la cárcel o prisión.

Si pierde su cobertura de Medi-Cal del CCHP, aún puede ser elegible para la cobertura de Pago por Servicio (Fee-for-Service, FFS) de Medi-Cal. Si no está seguro de si aún tiene cobertura de CCHP, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Consideraciones especiales para los indígenas americanos en la atención administrada

Los indígenas americanos tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal o pueden abandonar su plan de atención administrada de Medi-Cal y regresar a Pago por servicio (FFS) de Medi-Cal en cualquier momento y por cualquier razón.

Si usted es un indígena americano, tiene derecho a recibir servicios de atención médica en un proveedor de atención médica para indígenas (Indian Health Care Provider, IHCP). También puede quedarse o darse de baja de CCHP mientras recibe servicios de atención médica de estos lugares. Para obtener información sobre la inscripción o la cancelación de la inscripción, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Cómo funciona su plan

CCHP es un plan de atención administrada con contrato con el DHCS. CCHP trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de CCHP para brindarle atención médica a usted, el miembro. Mientras usted es miembro de CCHP, puede ser elegible para obtener algunos servicios adicionales proporcionados a través de FFS Medi-Cal. Estos incluyen recetas ambulatorias, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de FFS Medi-Cal Rx.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios al Miembro le informará cómo funciona CCHP, cómo obtener la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor con tiempos de acceso estándar, cómo solicitar servicios de interpretación sin costo y cómo averiguar si califica para servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

También puede encontrar información de Servicios al Miembro en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cambiar de planes de salud

Usted puede abandonar CCHP y unirse a otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento. Llame a Opciones de Atención Médica, al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) para elegir un nuevo plan. Puede llamar entre las 8:00 a. m. y las 6:00 p. m., de lunes a viernes. O visite

<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Toma hasta 30 días procesar su solicitud para abandonar CCHP e inscribirse en otro plan en su condado si no hay problemas con su solicitud. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Si quiere abandonar CCHP antes, puede solicitar a Opciones de Atención Médica una cancelación de la inscripción acelerada (rápida). Si el motivo de su solicitud cumple con las reglas para la cancelación de la inscripción acelerada, recibirá una carta para indicarle que está dado de baja.

Los miembros que pueden solicitar la cancelación de la inscripción acelerada incluyen, pero no se limitan a, los niños que reciben servicios bajo los programas de Cuidado de Crianza Temporal o Asistencia de Adopción, miembros con necesidades especiales de atención médica y miembros ya inscritos en Medicare u otro plan de atención administrada médica o comercial.

Usted puede pedir abandonar CCHP en persona en su oficina local de salud y servicios humanos del condado. Encuentre su oficina local en

<http://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 o 711). En algunos casos especiales, Servicios al Miembro debe ayudarle a finalizar su membresía rápidamente. Esto se denomina cancelación de la inscripción de emergencia o cancelación de la



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

inscripción acelerada. Tomará unos tres días para que se lleve a cabo una cancelación de la inscripción acelerada.

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

Los servicios de emergencia y la atención de urgencia están disponibles para todos los afiliados a Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado de residencia. La atención de rutina y preventiva está cubierta solo en su condado de residencia. Si se muda a un nuevo condado en California para asistir a educación superior, incluyendo la universidad, CCHP cubrirá los servicios de la sala de emergencia y de atención de urgencia en su nuevo condado. También puede recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado, pero debe notificar a su MCP. Consulte a continuación para obtener más detalles.

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

Si se muda temporalmente fuera de su casa para estudiar en otro condado en California, tiene dos opciones disponibles. Usted puede:

- Notificar al centro de servicios de Desarrollo de Servicios Humanos y Empleo del Condado de Contra Costa (EHSD) llamando al 1-877-663-3225 de que se mudó temporalmente para asistir a una institución de educación superior y dé su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros de caso con su nueva dirección y código de condado en la base de datos del estado. Utilice esta opción si desea recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado. Es posible que tenga que cambiar de plan de salud si CCHP no opera en el condado donde asistirá a la universidad. Si tiene preguntas y para prevenir una demora en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Opciones de Atención Médica (Health Care Options) al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

O bien

- Elija no cambiar su plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en un condado diferente. Solo podrá acceder a la sala de emergencias y a los servicios de atención urgente en el nuevo condado para



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

algunas condiciones. Para obtener más información, vaya al Capítulo 3, “Cómo recibir atención”. Para la atención médica de rutina o preventiva, tendría que usar la red regular de proveedores de CCHP ubicados en la parte superior del condado de residencia del hogar.

Si está dejando California temporalmente para estudiar en otro estado y desea conservar su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad al centro de servicios de Desarrollo de Servicios Humanos y Empleo del Condado de Contra Costa (EHSD) llamando al 1-877-663-3225. Siempre y cuando usted sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y la atención de urgencia en otro estado. Medi-Cal también cubrirá atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México si el servicio se aprueba y el médico y el hospital cumplen las reglas de Medi-Cal. Los servicios de atención de rutina y preventiva, incluidos los medicamentos recetados, no están cubiertos fuera de California. Si desea Medicaid en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. Usted no será elegible para Medi-Cal y CCHP no pagará por su atención médica. Medi-Cal no cubre servicios de atención médica de emergencia, urgencia o cualquier otro servicio fuera de los Estados Unidos, excepto Canadá y México, como se indica en el Capítulo 3.

Continuidad de la atención

Continuidad de la atención para un proveedor que no pertenece al plan

Como miembro de CCHP, recibirá atención médica de proveedores de la red de CCHP. Para averiguar si el proveedor de atención médica está en la red de CCHP, consulte una copia de nuestro directorio de proveedores. El directorio de proveedores está disponible en nuestro sitio web como un archivo pdf electrónico o puede solicitar una copia impresa. También puede usar nuestra herramienta de búsqueda en línea. Ingrese a www.ContraCostaHealthPlan.org o cchealth.org/FindAProvider.

En algunos casos, es posible que pueda acudir a proveedores que no están en el CCHP si se ha mudado de otro plan o tarifa por servicio (FFS) o un proveedor que estaba en la red ahora está fuera de la red. Esto se denomina continuidad de la atención.

Llame a CCHP e infórmenos si necesita visitar a un proveedor que esté fuera de la red. Le diremos si tiene derecho a la continuidad de la atención. Podría usar la continuidad



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

de la atención, por hasta 12 meses, o más en algunos casos, si todo lo siguiente es verdadero:

- Tenía una relación continua con el proveedor que no pertenece al plan, antes de inscribirse en CCHP.
- El proveedor que no pertenece al plan lo vio al menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su inscripción en CCHP para una visita que no es de emergencia.
- El proveedor que no pertenece al plan está dispuesto a trabajar con CCHP y acepta los requisitos contractuales y el pago por los servicios de CCHP.
- El proveedor que no pertenece al plan cumple los estándares profesionales de CCHP.

Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711) para obtener más información.

Si sus proveedores no se unen a la red de CCHP antes del final de los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago o no cumplen los requisitos de calidad de la atención de CCHP, deberá cambiar a proveedores de la red de CCHP. Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711) para discutir sus opciones.

Continuidad de la atención de los servicios

Como miembro de CCHP, recibirá sus servicios de Medi-Cal de proveedores de la red de CCHP. En algunos casos, es posible que pueda obtener acceso continuo a los servicios de Medi-Cal si está recibiendo tratamiento para ciertas afecciones de salud y el proveedor que no pertenece al plan no está dispuesto a continuar brindando servicios o no está de acuerdo con los requisitos contractuales, el pago u otros términos para brindar atención de CCHP, entonces no podrá recibir atención continua del proveedor. Sin embargo, es posible que pueda seguir recibiendo servicios de un proveedor diferente en CCHP.

Los servicios para los que CCHP proporciona continuidad de la atención incluyen, pero no se limitan a:

- Condiciones agudas (un problema médico que necesita atención rápida), durante el tiempo que dure la condición.
- Condiciones físicas y de salud conductual crónicas (un problema de atención médica que tiene por mucho tiempo), por una cantidad de tiempo requerida



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- para finalizar el curso del tratamiento y para coordinar un traslado seguro a un nuevo médico en la red de CCHP.
- Embarazo: durante el embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo.
 - Servicios de salud mental materna hasta 12 meses desde el diagnóstico o desde el final del embarazo, lo que ocurra más tarde.
 - Atención de un recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses de edad por hasta 12 meses a partir de la fecha de inicio de la cobertura o la fecha en que finaliza el contrato del proveedor con CCHP.
 - Enfermedad terminal (un problema médico que pone en riesgo la vida), por el tiempo que dure la enfermedad. Completar los servicios cubiertos puede exceder los doce (12) meses a partir de que el proveedor deja de trabajar con CCHP.
 - La realización de una cirugía u otro procedimiento médico de un proveedor que no pertenece al plan siempre que esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por CCHP como parte de un curso de tratamiento documentado, y ha sido recomendado y documentado por el proveedor; la cirugía u otro procedimiento médico se debe hacer dentro de los 180 días de la fecha de terminación del contrato del proveedor o 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de la cobertura de un nuevo miembro.

Para otras condiciones que pueden calificar, comuníquese con Servicios al Miembro de CCHP.

Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) para obtener ayuda para seleccionar un proveedor contratado para continuar con su atención o si tiene alguna pregunta o problema para recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no forma parte de CCHP.

CCHP no está obligado a proporcionar continuidad de la atención para servicios no cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios excluidos. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención y las cualificaciones para elegibilidad, y para conocer todos los servicios disponibles, llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Costos

Costos de los miembros

CCHP brinda servicios a personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de CCHP **no** tienen que pagar por servicios cubiertos, primas o deducibles. Excepto para atención de emergencia, atención de urgencia o atención delicada, debe obtener aprobación previa de CCHP antes de visitar a un proveedor fuera de la red de CCHP. Si no obtiene la aprobación previa y acude a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es atención de emergencia, atención de urgencia o atención delicada, es posible que tenga que pagar por la atención de proveedores que están fuera de la red. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, vaya a “Beneficios y servicios”. También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de CCHP en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

Es posible que tenga que pagar una parte del costo cada mes por sus servicios de atención a largo plazo. El monto de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, usted pagará sus propias facturas de atención médica, incluyendo, entre otras, facturas del Servicio de apoyo a largo plazo administrado (Managed Long-Term Support Service, MLTSS), hasta que la cantidad que pague iguale su parte del costo. Después de eso, su atención a largo plazo será cubierta por CCHP para ese mes. Usted no estará cubierto por CCHP hasta que haya pagado toda su parte del costo de la atención a largo plazo durante el mes.

Cómo se paga a un proveedor

CCHP paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos por capitación
 - CCHP paga a algunos proveedores una cantidad fija de dinero cada mes por cada miembro de CCHP. Esto se denomina pago por capitación. CCHP y los proveedores trabajan juntos para decidir sobre el monto del pago.
- Pagos de FFS



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Algunos proveedores dan atención a miembros de CCHP y luego envían a CCHP una factura por los servicios que proporcionaron. Esto se denomina pago por un Pago por servicio (FFS). CCHP y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo CCHP paga a los proveedores, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica por los que CCHP es responsable de pagar. Si recibe una factura por servicios de apoyo, copagos o tasas de registro por un servicio cubierto, no pague la factura. Llame de inmediato a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711).

Pedir a CCHP que pague sus gastos

Si pagó por servicios que ya recibió, puede calificar para obtener un reembolso (que le devuelvan el dinero) si cumple **todas** las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto por el que CCHP es responsable de pagar. CCHP no le reembolsará por un servicio que no está cubierto por CCHP.
- Recibió el servicio cubierto después de convertirse en miembro elegible de CCHP.
- Usted solicita que se le devuelva el plazo de un año a partir de la fecha en que recibió el servicio cubierto.
- Usted proporciona prueba de que pagó por el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Usted recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal en la red de CCHP. No necesita cumplir con esta condición si recibió servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red realicen sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto normalmente requiere aprobación previa, usted proporciona una prueba del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

CCHP le informaremos de su decisión de reembolsarle en una carta llamada Aviso de Acción. Si cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en Medi-Cal debe devolverle el monto total que pagó. Si el proveedor se niega a reembolsarle, CCHP le reembolsará por el monto que pagó. Debemos reembolsarle dentro de los 45 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo. Si el proveedor está inscrito en



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Medi-Cal, pero no está en la red de CCHP y se niega a devolverle el dinero, CCHP le reembolsará, pero solo hasta el monto que FFS Medi-Cal hubiera pagado. CCHP le reembolsará por el monto de desembolso directo completo por servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita que sea proporcionado por proveedores fuera de la red sin aprobación previa. Si no cumple las condiciones de arriba, CCHP no le reembolsará.

CCHP no le reembolsará si:

- Usted solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por CCHP.
- Usted tiene una parte del costo de Medi-Cal no satisfecha.
- Usted fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería ser atendido de todos modos y que pagaría los servicios usted mismo.
- Si tiene la Parte D de Medicare, los copagos para medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

3. Cómo obtener atención

Recibir servicios de atención médica

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

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en su fecha de entrada en vigor de la inscripción. Lleve siempre su tarjeta de identificación de CCHP, la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga con usted. Nunca deje que nadie más use su tarjeta BIC o tarjeta de identificación de CCHP.

Los nuevos miembros con cobertura de Medi-Cal solo deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) en la red de CCHP. Los nuevos miembros con Medi-Cal y otra cobertura de salud integral no tienen que elegir un PCP. La red de CCHP es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con CCHP. Usted debe elegir un PCP dentro de los 30 días a partir del momento en que se convierte en miembro en CCHP. Si no elige un PCP, CCHP elegirá uno por usted.

Usted puede elegir el mismo PCP o un PCP diferente para todos los miembros de la familia en CCHP, siempre que el PCP esté disponible.

Si tiene un médico que desea mantener, o desea encontrar un nuevo PCP, puede buscar en el Directorio de proveedores. Tiene una lista de todos los PCP en la red de CCHP. El Directorio de proveedores tiene otra información para ayudarle a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de CCHP en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si no puede obtener la atención que necesita de un proveedor participante en la red de CCHP, su PCP debe solicitar a CCHP una aprobación para enviarlo con un proveedor fuera de la red. Esto se denomina remisión. No necesita aprobación para ir a un



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

proveedor fuera de la red para obtener servicios confidenciales que se describen bajo el título “Atención delicada” más adelante en este capítulo.

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

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

Proveedor de atención primaria (PCP)

Debe elegir un PCP en un plazo de 30 días a partir de la inscripción en CCHP. Dependiendo de su edad y sexo, usted puede elegir un médico general, obstetra/ginecólogo (OB/GIN), médico de familia, internista o pediatra como su proveedor de atención primaria (PCP). Un enfermero practicante (NP), asistente médico (PA) o partera enfermera certificada también puede actuar como su PCP. Si elige un NP, PA o partera enfermera certificada, es posible que se le asigne un médico para supervisar su atención. Si está tanto en Medicare como en Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica integral, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir un Proveedor de atención médica indígena (IHCP) o un Centro de salud calificado a nivel federal como su PCP. Dependiendo del tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un PCP para todos sus familiares que sean miembros de CCHP, siempre que el PCP esté disponible.

Nota: Los indígenas americanos pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de CCHP.

Si no elige un PCP dentro de los 30 días posteriores a la inscripción, CCHP le asignará a un PCP. Si se le asigna a un PCP y desea cambiar, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). El cambio ocurre el primer día del mes siguiente.

Su PCP:

- Conocerá su historial de salud y sus necesidades.
- Conservará sus expedientes de salud.
- Le dará la atención médica preventiva y de rutina que necesita.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Lo remitirá (enviará) a especialistas si es necesario.
- Organizará la atención hospitalaria si la necesita.

Puede mirar en el Directorio de proveedores para encontrar un PCP en la red de CCHP. El Directorio de proveedores tiene una lista de FQHC que trabajan con CCHP.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de CCHP en línea, en www.ContraCostaHealthPlan.org o en cchealth.org/FindAProvider. O puede solicitar que se le envíe por correo postal un Directorio de proveedores llamando al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). También puede llamar para averiguar si el PCP que desea está tomando nuevos pacientes.

Elección de médicos y otros proveedores

Usted sabe qué necesita con respecto a su atención médica, por lo que es mejor si usted elige a su PCP.

Lo mejor es quedarse con un PCP para que pueda conocer sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiar a un nuevo PCP, puede cambiar en cualquier momento. Usted debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de CCHP y que esté tomando nuevos pacientes.

Su nueva opción se convertirá en su PCP dentro de 1 día hábil después de solicitar el cambio. Si el PCP no está aceptando nuevos pacientes, no podremos hacer el cambio a menos que usted nos diga que ha visto al PCP antes o crea que el PCP hará una excepción para usted (o su hijo). Si esto sucede, el cambio solo tendrá lugar después de que el PCP nos diga que lo aceptará a usted (o a su hijo) como paciente.

Para cambiar su PCP, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) o utilice el formulario en línea en cchealth.org/ChangePCP.

CCHP puede cambiar su PCP si el PCP no está aceptando nuevos pacientes, ha dejado la red de CCHP, no brinda atención a los pacientes de su edad o si hay inquietudes de calidad de la atención con el PCP pendientes de resolución. CCHP o su PCP también pueden pedirle que cambie a un nuevo PCP si no puede llevarse bien o no está de acuerdo con su PCP, o si se pierde o llega tarde a las citas. Si CCHP necesita cambiar su PCP, CCHP se lo informará por escrito.

Si su PCP cambia por una de las razones anteriores, recibirá una carta por correo. Tendrá el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicios al Miembro si tiene preguntas sobre su nuevo PCP o si desea un PCP diferente.

Algunos aspectos a considerar cuando elige un PCP:



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

Evaluación de salud inicial (IHA)

CCHP recomienda que, como nuevo miembro, visite a su nuevo PCP dentro de los primeros 120 días para una evaluación de salud inicial (initial health assessment, IHA). El propósito de la IHA es ayudar a su PCP a aprender su historial de atención médica y sus necesidades. Su PCP puede hacerle algunas preguntas sobre su historial de salud o puede pedirle que complete un cuestionario. Su PCP también le informará sobre conserjería y clases de educación para la salud que puedan ayudarle.

Cuando llame para programar su cita con la IHA, dígame a la persona que contesta el teléfono que usted es miembro de CCHP. Dé su número de identificación de CCHP.

Lleve su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de CCHP a su cita. Es una buena idea llevar una lista de sus medicamentos y preguntas con usted a su visita. Esté listo para hablar con su PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención médica.

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

Si tiene preguntas sobre IHA, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Atención de rutina

La atención de rutina es la atención médica regular. Incluye atención preventiva, también llamada atención de bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y a evitar que se enferme. La atención preventiva incluye chequeos regulares y educación y consejería para la salud. Los niños pueden recibir muchos servicios preventivos necesarios de manera temprana, como pruebas de detección de la audición y la vista, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos otros servicios que son



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

recomendados por las directrices de Bright Futures de pediatras (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Además de la atención preventiva, la atención de rutina también incluye atención cuando está enfermo. CCHP cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP:

- Le dará la mayoría de su atención de rutina, incluyendo chequeos regulares, vacunas, tratamiento, recetas y consejo médico.
- Conservará sus expedientes de salud.
- Lo remitirá (enviará) a especialistas si es necesario.
- Pedirá radiografías, mamografías o pruebas de laboratorio si las necesita.

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

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

Todos los proveedores de CCHP pueden usar ayudas y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale a su proveedor o a CCHP lo que necesita.

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con CCHP. Usted recibirá la mayor parte de sus servicios cubiertos a través de la red del CCHP.

Nota: Los indígenas americanos pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de CCHP.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral para proporcionarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales,



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

lea la sección “Objeción moral” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, él o ella puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le dé los servicios que necesita. CCHP también puede ayudarle a encontrar un proveedor que realice el servicio.

Proveedores dentro de la red

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

Para obtener un Directorio de proveedores dentro de la red, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org. Para obtener una copia de la Lista de medicamentos por contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711). O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Debe obtener la aprobación previa (autorización previa) de CCHP Antes de visitar a un proveedor fuera de la red de CCHP, incluso dentro del área de servicio de CCHP, excepto en las siguientes situaciones:

- Necesita servicios de emergencia, en cuyo caso marque 911 o vaya al hospital más cercano
- Está fuera del área de servicio de CCHP y necesita atención urgente, en cuyo caso puede ir a cualquier centro de atención de urgencia
- Necesita servicios de planificación familiar, en cuyo caso puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa.
- Necesita servicios de salud mental, en cuyo caso puede acudir a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin aprobación previa.

Si no está en una de estas situaciones, y no recibe aprobación previa y recibe atención de un proveedor fuera de la red, podría tener que pagar por la atención de proveedores que están fuera de la red.

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

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con CCHP. A excepción de la atención de emergencia, es posible que tenga que pagar por la atención de los proveedores que están fuera de la red. Si necesita servicios de



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

atención médica cubiertos, es posible que pueda obtenerlos fuera de la red sin costo alguno para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles en la red.

CCHP puede aprobar una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles en la red o están ubicados muy lejos de su hogar. Si le damos una remisión a un proveedor fuera de la red, pagaremos por su atención.

Para atención de urgencia dentro del área de servicio de CCHP, debe visitar un proveedor de atención de urgencia de la red de CCHP. No necesita una preaprobación para recibir atención de urgencia de un proveedor dentro de la red. Si no recibe una preaprobación, podría tener que pagar por la atención de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de CCHP. Para obtener más información sobre la atención de emergencia, atención de urgencia y servicios de atención delicada, consulte estos títulos en este capítulo.

Nota: Si usted es un indígena americano, puede obtener atención en un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una remisión.

Si necesita ayuda con servicios fuera de la red, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Fuera del área de servicio

Si está fuera del área de servicio de CCHP y necesita atención que **no** es de emergencia o de urgencia, llame a su PCP de inmediato. O llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). El área de servicio del CCHP es el condado de Contra Costa.

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencia más cercana. CCHP cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieran hospitalización, CCHP cubrirá su atención. Si está viajando internacionalmente fuera de Canadá o México y necesita servicios de emergencia, atención de urgencia o cualquier servicio de atención médica, CCHP **no cubrirá** su atención.

Si pagó por servicios de emergencia que requirieron hospitalización en Canadá o México, puede solicitar a CCHP que le reembolse el dinero. CCHP revisará su solicitud.

Si se encuentra en otro estado, incluidos los territorios de los Estados Unidos (Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), está cubierto para recibir atención de emergencia, pero no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medicaid es como se llama Medi-Cal en otros



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

estados). Si necesita atención de emergencia fuera de California, informe al médico del hospital o de la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y que es un miembro de CCHP tan pronto como sea posible. Pídale al hospital que haga copias de su tarjeta de ID de CCHP. Dígale al hospital y a los médicos que facturen a CCHP. Si recibe una factura por los servicios que recibió en otro estado, llame a CCHP inmediatamente. Trabajaremos con el hospital o el médico para organizar que CCHP pague por su atención.

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

Nota: Los indios americanos pueden obtener servicios en IHCP fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera del área de servicio o fuera de la red, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Si la oficina está cerrada y desea obtener ayuda de un representante, llame a la enfermera asesora de CCHP. Las enfermeras asesoras pueden ayudarle las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Enfermera asesora del CCHP: 1-877-661-6230 (presione 1).

Si necesita atención de urgencia fuera del área de servicio de CCHP, vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención de urgencia, CCHP no cubrirá su atención. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, vaya al encabezado “Atención de urgencia” más adelante en este capítulo.

Kaiser

Si usted es miembro de Kaiser Permanente, consulte su Evidencia de cobertura de Kaiser Permanente. Usted aún debe conservar este manual de CCHP a mano en caso de que decida cambiar su red de nuevo a la Red del Centro Médico Regional o a la Red de Proveedores Comunitarios de CCHP.

Médicos

Usted elegirá a su médico o a un proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de CCHP. El médico que elija debe ser un proveedor dentro de la red. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de CCHP, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). O véalo en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si está eligiendo un nuevo médico, también debe llamar para asegurarse de que el PCP que desea está tomando nuevos pacientes.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si usted tenía un médico antes de ser miembro de CCHP, y ese médico no forma parte de la red de CCHP, puede ser capaz de conservar ese médico por un tiempo limitado. Esto se denomina continuidad de la atención. Puede leer más sobre la continuidad de la atención en este manual. Para obtener más información, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Si necesita un especialista, su PCP lo remitirá a un especialista en la red de CCHP. Algunos especialistas no requieren una remisión. Para obtener más información sobre las remisiones, vaya al encabezado “Remisiones” más adelante en este capítulo.

Recuerde, si no elige un PCP, CCHP elegirá uno para usted, a menos que tenga otra cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Usted sabe qué necesita con respecto a su atención médica, por lo que es mejor si lo elige usted. Si usted está tanto en Medicare como en Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no tiene que elegir un PCP.

Si desea cambiar su PCP, debe elegir un PCP del Directorio de proveedores de CCHP. Asegúrese de que el PCP está aceptando nuevos pacientes. Para cambiar su PCP, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) o utilice el formulario en línea en cchealth.org/ChangePCP.

Hospitales

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

Si no es una emergencia y necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital va. Usted tendrá que ir a un hospital que su PCP use y esté en la red de proveedores de CCHP. Los hospitales en la red de CCHP están detallados en el Directorio de proveedores.

Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer dentro de la red de CCHP por atención necesaria para proporcionar servicios de atención médica de rutina y preventiva para la mujer. No necesita una remisión de su PCP para obtener estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería 24/7 de CCHP al 1-877-661-6230 (presione 1). También puede buscar un especialista en salud de la mujer en nuestro directorio de proveedores o en la herramienta de búsqueda en línea en cchealth.org/FindAProvider.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Directorio de proveedores

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

El Directorio de proveedores de CCHP enumera los hospitales, PCP, especialistas, enfermeros profesionales, parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, centros federales calificados a nivel federal (FQHC), proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios y apoyos a largo plazo administrados (MLTSS) y Centros de parto independientes (Freestanding Birth Centers, FBCs).

El Directorio de proveedores tiene los nombres de proveedores, especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención y lenguajes que hablan dentro de la red de CCHP. Indica si el proveedor está aceptando nuevos pacientes. También indica el nivel de accesibilidad física del edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos, y baños con puertas anchas y barras de sujeción. Si desea obtener información sobre la educación, capacitación y certificación de la junta de un médico, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org o en cchealth.org/FindAProvider.

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

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

Acceso oportuno a la atención

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

A veces, esperar más tiempo para recibir atención no es un problema. Su proveedor puede darle un tiempo de espera más largo si no sería perjudicial para su salud. Se debe indicar en su registro que un tiempo de espera más largo no sería perjudicial para su salud.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tipo de cita	Usted debe poder obtener una cita en:
Citas de atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención urgente que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria no urgente (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención con especialistas no urgente (de rutina)	15 días hábiles
Citas de atención con un proveedor de salud mental (no médico) no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas de seguimiento no urgentes (de rutina) con un proveedor de salud mental (no médico)	10 días hábiles de la última cita
Citas de atención de urgencia (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra condición	15 días hábiles

Otras normas de tiempo de espera	Debería poder conectarse en:
Tiempos de espera en la línea telefónica de Servicios al Miembro durante el horario regular de atención	10 minutos
Tiempos de espera telefónicos para la Línea de Asesoramiento de Enfermería	30 minutos (conectado a la enfermera)

Tiempo de viaje o distancia a la atención

CCHP debe seguir los estándares de tiempo de viaje o distancia para su atención. Esos estándares ayudan a asegurarse de que puede recibir atención sin tener que viajar demasiado tiempo o demasiado lejos de donde vive. Los estándares de tiempo de viaje o distancia dependen del condado en el que viva.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si CCHP no es capaz de proporcionarle atención dentro de estos estándares de tiempo de viaje y distancia, el DHCS puede aprobar un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de CCHP para el lugar donde vive, visite www.ContraCostaHealthPlan.org. O llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Si necesita atención de un proveedor y ese proveedor está ubicado lejos de donde usted vive, llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Pueden ayudarlo a encontrar atención con un proveedor ubicado más cerca de usted. Si CCHP no puede encontrar atención para usted con un proveedor más cercano, puede pedir a CCHP que organice el transporte para que usted vaya a su proveedor, incluso si ese proveedor se encuentra lejos de donde vive. Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711).

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

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP.
- Tenga su número de identificación de CCHP mano cuando llame.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su tarjeta BIC y la tarjeta de identificación de CCHP a su cita
- Pida transporte para su cita, si es necesario.
- Solicite asistencia lingüística o servicios de interpretación, antes de su cita para tener los servicios en el momento de su visita, si es necesario
- Llegue a tiempo a su cita, y llegue unos minutos antes para registrarse, completar formularios y responder cualquier pregunta que su PCP pueda tener.
- Llame de inmediato si no puede mantener su cita o llegará tarde.
- Tenga sus preguntas e información sobre medicamentos listos en caso de que los necesite.

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cómo llegar a su cita

Si no tiene una manera de trasladarse hacia y desde su cita para recibir servicios cubiertos, podemos ayudarle a coordinar el transporte para usted. Este servicio, llamado transporte médico, **no** es para emergencias. Si tiene una emergencia, llame **911**. El transporte médico está disponible para servicios y citas que no están relacionadas con servicios de emergencia y puede estar disponible sin costo para usted.

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

Cancelación y reprogramación

Si no puede hacer su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos le piden que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si pierde citas de manera reiterada, su médico podría ya no querer tenerlo como paciente.

Pago

No tiene que pagar por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Debe mostrar su tarjeta de identificación de CCHP y su tarjeta BIC de Medi-Cal cuando recibe cualquier servicio de atención de atención de emergencia o receta, para que su proveedor sepa a quién facturar. Usted puede obtener una Explicación de beneficios (Explanation of Benefits, EOB) o una declaración de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Si recibe una factura por recetas, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711). O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Informe a CCHP el monto cobrado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagar a un proveedor por cualquier cantidad adeudada por CCHP por cualquier servicio cubierto. Debe obtener la aprobación previa (autorización previa) de CCHP antes de visitar a un proveedor fuera de la red de CCHP, incluso dentro del área de servicio de CCHP, excepto en las



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

siguientes situaciones:

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

Si no obtiene la aprobación previa, es posible que tenga que pagar por la atención de proveedores que no están en la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que pueda obtenerlos de un proveedor fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios, no estén disponibles en la red y sean preaprobados por CCHP. Para obtener más información sobre la atención de emergencia, atención de urgencia y servicios de atención delicada, consulte estos títulos en este capítulo.

Si recibe una factura o se le pide que pague un copago que usted cree que no debe pagar, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamo con CCHP. Deberá decirle a CCHP por escrito por qué tuvo que pagar por el artículo o servicio. CCHP leerá su reclamo y decidirá si puede recibir un reembolso. Si tiene preguntas o para solicitar un formulario de reclamo, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

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

CCHP no le reembolsará si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos.
- Usted tiene una parte del costo de Medi-Cal no satisfecha.
- Usted fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que quería ser atendido de todos modos y que pagaría los servicios usted mismo.
- Usted solicitó que se le devolvieran los copagos de las recetas cubiertas por su plan de la Parte D de Medicare.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Remisiones

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

Otros servicios para los que podría necesitar una remisión incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías, análisis de laboratorio y otros servicios con médicos que no están en la red de CCHP.

Su PCP puede darle un formulario para llevar al especialista. El especialista rellenará el formulario y lo enviará de vuelta a su PCP. El especialista le brindará tratamiento durante el tiempo que crea que necesita tratamiento.

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

Si tiene problemas para obtener una remisión permanente o quiere una copia de la política de remisiones de CCHP, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Usted no necesita una remisión para:

- Visitas al PCP
- Visitas de obstetricia/ginecología (OB/GIN)
- Visitas urgentes o de atención de emergencia
- Servicios sensibles para adultos, como la atención por agresiones sexuales
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina de Información de Planificación Familiar y Servicio de Remisiones al 1-800-942-1054)
- Pruebas y consejería del VIH (12 años o más)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios quiroprácticos (una remisión puede ser necesaria cuando es proporcionada por FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación de salud mental inicial

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

consentimiento para menores” y “Servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias” en este manual.

¿Está listo para dejar de fumar? Llame en inglés: 1-800-300-8086 o español: 1-800-600-8191 para averiguar cómo. O ingrese a www.kickitca.org.

Preaprobación (aprobación previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista deberán pedirle a CCHP permiso antes de que usted reciba la atención. Esto se llama pedir autorización previa, aprobación previa (preaprobación) o preaprobación. Esto significa que CCHP debe asegurarse de que la atención es médicamente necesaria o necesaria.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, impedir que se enferme gravemente o quede discapacitado, o reducir el dolor severo de una enfermedad diagnosticada, enfermedad o lesión. En el caso de los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Los siguientes servicios siempre necesitan preaprobación (autorización previa), incluso si usted los recibe de un proveedor en la red de CCHP:

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

De conformidad con la Sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, CCHP decidirá las preaprobaciones (autorizaciones previas) de rutina en un plazo de 5 días



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

hábiles a partir de que CCHP reciba la información razonablemente necesaria para decidir.

Para las solicitudes en las que un proveedor indica o CCHP determina que seguir el plazo estándar podría poner en serio peligro su vida o salud o capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la función máxima, CCHP tomará una decisión acelerada (rápida) previa a la aprobación (autorización previa). CCHP le dará aviso tan pronto como su condición de salud lo requiera y a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.

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

CCHP no **paga** a los revisores para que denieguen la cobertura o los servicios. Si CCHP no aprueba la solicitud, CCHP le enviará una carta de Aviso de acción (NOA). La carta de la NOA le indicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

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

Nunca necesita aprobación previa (autorización previa) para la atención de emergencia, incluso si está fuera de la red y fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita aprobación previa para ciertos servicios de atención delicada. Para obtener más información sobre los servicios de atención sensible, vaya a “Atención delicada” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la preaprobación (autorización previa), llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Segundas opiniones

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

Si desea obtener una segunda opinión, lo remitiremos a un proveedor de red calificado que puede darle una segunda opinión. Para obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

CCHP pagará por una segunda opinión si usted o su proveedor de red lo solicitan y obtiene la segunda opinión de un proveedor de red. No necesita permiso de CCHP para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una referencia, su proveedor de red puede ayudarlo a obtener una referencia para una segunda opinión si necesita una.

Si no hay un proveedor en la red de CCHP para darle una segunda opinión, CCHP pagará por una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. CCHP le dirá dentro de los 5 días hábiles si el proveedor que elige para una segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o enfrenta una amenaza inmediata y grave a su salud, incluyendo, entre otras, pérdida de la vida, miembro o parte del cuerpo importante o función corporal, CCHP le informará por escrito dentro de las 72 horas.

Si CCHP deniega su solicitud de una segunda opinión, puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, vaya al encabezado “Quejas” en el capítulo titulado “Informar y resolver problemas” en este manual.

Atención delicada o sensible

Servicios con consentimiento para menores

Si es menor de 18 años, puede recibir algunos servicios sin el permiso de un padre o tutor. Estos servicios se denominan servicios de consentimiento de menores.

Puede obtener los siguientes servicios sin el permiso de su padre o tutor:

- Servicios de agresión sexual, incluida la atención ambulatoria de salud mental
- Embarazo
- Planificación familiar y control de la natalidad
- Servicios de aborto

Si tiene 12 años o más, también puede recibir estos servicios sin el permiso de su padre o tutor:

- Atención de salud mental ambulatoria para:
 - Agresión sexual
 - Incesto
 - Agresión física



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Abuso Infantil
- Cuando tiene pensamientos de lastimarse a sí mismo o a los demás
- Prevención, pruebas y tratamiento del VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento del trastorno por uso de sustancias
 - Para obtener más información, vaya a “Servicios de tratamiento por trastorno por consumo de sustancias” en este manual.

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, servicios anticonceptivos o servicios para infecciones de transmisión sexual, no es necesario que el médico o la clínica esté en la red de CCHP. Puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal e ir a ellos para estos servicios sin una remisión o aprobación previa (autorización previa). Para los servicios de consentimiento de menores que no son servicios especializados de salud mental, puede acudir a un proveedor dentro de la red sin una remisión y sin aprobación previa. Su PCP no tiene que referirlo y usted no necesita obtener la aprobación previa de CCHP para obtener servicios de consentimiento de menores que están cubiertos por este Manual para miembros.

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

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus problemas de salud llamando a la enfermera asesora 24/7 del CCHP. Las enfermeras asesoras pueden ayudarle las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Enfermera asesora del CCHP: 1-877-661-6230 (presione 1).

CCHP no enviará información sobre cómo obtener servicios confidenciales a los padres o tutores. Consulte la sección “Aviso de prácticas de privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales.

Servicios de atención delicada para adultos

Como adulto (18 años o más), es posible que no desee ir a su PCP para cierta atención sensible o privada. Si es así, puede elegir cualquier médico o clínica para los siguientes tipos de atención:

- Planificación familiar y control de la natalidad (incluyendo esterilización para



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- adultos a partir de 21 años)
- Pruebas de embarazo y asesoramiento
- Prevención y pruebas del VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención por agresión sexual
- Servicios de aborto para pacientes ambulatorios

El médico o la clínica no tiene que ser parte de la red de CCHP. Puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal e ir a ellos para estos servicios sin una remisión o aprobación previa (autorización previa). Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con atención delicada no estén cubiertos. Para encontrar un médico o clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para recibir estos servicios (incluyendo transporte), puede llamar al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). También puede llamar a la enfermera asesora del CCHP 24/7. Las enfermeras asesoras pueden ayudarle las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. Enfermera asesora del CCHP: 1-877-661-6230 (presione 1).

CCHP no enviará información sobre cómo obtener servicios delicados a otros miembros del hogar. Consulte la sección “Aviso de prácticas de privacidad” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales.

Objeción moral

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

Algunos hospitales y otros proveedores no brindan uno o más de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos en virtud de su contrato del plan y que usted o su familiar podrían necesitar:

- Planificación familiar;
- Servicios anticonceptivos, incluyendo anticonceptivos de emergencia;
- Esterilización, incluyendo ligadura de trompas al momento del parto;
- Tratamientos para la infertilidad;
- Aborto.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame a su posible médico, grupo médico, asociación o clínica de práctica independiente, o llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711), para asegurarse de que puede obtener los servicios de atención médica que necesita.

Estos servicios están disponibles y CCHP debe asegurarse de que usted o su familiar vea a un proveedor o sea ingresado en un hospital que realice los servicios cubiertos. Llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711), si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor.

Atención de urgencia

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

Para recibir atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede contactarse con su PCP, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). O puede llamar a la enfermera asesora de CCHP 24/7, para conocer el nivel de atención que es mejor para usted. Las enfermeras asesoras pueden ayudarle las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año. **Enfermera asesora del CCHP: 1-877-661-6230 (presione 1)**

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

Las necesidades de atención de urgencia podrían ser:

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

Debe obtener servicios de atención de urgencia de un proveedor dentro de la red cuando esté dentro del área de servicio de CCHP. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de urgencia de proveedores dentro de la red dentro del área de servicio de CCHP. Si está fuera del área de servicio de CCHP, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita aprobación previa para obtener atención de urgencia. Vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de atención de urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención de urgencia, CCHP no cubrirá su atención.

Si necesita atención de urgencia de salud mental, llame a su plan de salud mental del condado o a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Puede llamar a su plan de salud mental del condado o a su Organización de Salud Conductual del CCHP en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

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

Atención de emergencia

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencia (ER) más cercana. Para obtener atención de emergencia, **no** necesita una preaprobación (autorización previa) de CCHP.

Dentro de los Estados Unidos, incluidos los territorios de los Estados Unidos, tiene derecho a usar cualquier hospital u otro entorno para recibir atención de emergencia.

Fuera de los Estados Unidos, solo los servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá y México están cubiertos. La atención de emergencia y otra atención en otros países no están cubiertas.

La atención de emergencia es para condiciones médicas potencialmente mortales. Esta atención es para una enfermedad o lesión que una persona lego prudente (razonable) (no un profesional de la salud) con conocimiento promedio de la salud y la medicina



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

podría esperar que, si usted no recibe atención de inmediato, su salud (o la salud de su feto) podría estar en peligro, o una función corporal, órgano corporal o parte del cuerpo podría ser gravemente dañada. Algunos ejemplos pueden incluir, pero no se limitan a:

- Trabajo de parto
- Hueso roto
- Dolor intenso
- Dolor de pecho
- Dificultad para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis
- Desmayo
- Sangrado grave
- Condiciones psiquiátricas de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas (pueden estar cubiertas por sus planes de salud mental del condado)

No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina o atención que no se necesita de inmediato. Usted debe recibir atención de rutina de su PCP, que lo conoce mejor. Si no está seguro de si su condición médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Asesoramiento de Enfermería 24/7 de CCHP al 1-877-661-6230 (presione 1).

Si necesita atención de emergencia lejos de casa, vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana, incluso si no está en la red de CCHP. Si va a la ER, pídeles que llamen a CCHP. Usted o el hospital al que fue ingresado deben llamar a CCHP dentro de las 24 horas después de recibir atención de emergencia. Si viaja fuera de los EE. UU., excepto a Canadá o México, y necesita atención de emergencia, CCHP **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita preguntar a su PCP o CCHP primero antes de ir a la ER.

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

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

La Línea de Asesoramiento de Enfermería del CCHP le brinda información médica gratuita y asesoramiento las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-877-661-6230 (presione 1) (TTY 711).

Línea de Asesoramiento de Enfermería

La Línea de Asesoramiento de Enfermería del CCHP le brinda información médica gratuita y asesoramiento las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-877-661-6230 (presione 1) (TTY 711) para:

- Hablar con una enfermera que responderá preguntas médicas, dará consejo sobre la atención y le ayudará a decidir si debe visitar a un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con afecciones médicas como diabetes o asma, incluyendo consejos sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su afección.

La Línea de Asesoramiento de Enfermería **no puede** ayudar con citas clínicas de rutina o resurtidos de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con estos.

La Línea de Asesoramiento de Enfermería puede conectarlo con un intérprete si usted no habla inglés. Llame a nuestra Línea de Asesoramiento de Enfermería 24/7 si necesita asesoramiento médico y su médico habitual no está disponible.

Directivas anticipadas

Una directiva anticipada de salud es un formulario legal. Puede indicar en el formulario la atención médica que desea en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones en el futuro. Puede enumerar qué atención **no** quiere. Puede nombrar a alguien, como un cónyuge, para que tome decisiones para su atención médica si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, oficinas legales y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagar por el formulario.

También puede encontrar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedirle a su familia, PCP o a alguien en quien confíe que le ayude a llenar el formulario.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

Usted tiene derecho a que su directiva anticipada se coloque en sus registros médicos. Usted tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Usted tiene derecho a aprender sobre los cambios en las leyes de directivas anticipadas. CCHP le informará sobre los cambios a la ley estatal no más de 90 días después del cambio.

Puede llamar a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) para obtener más información.

Donación de órganos y tejidos

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

En esta sección se explican sus servicios cubiertos como miembro de CCHP. Sus servicios cubiertos son gratuitos, siempre y cuando sean médicamente necesarios y los proporcione un proveedor de la red. Debe pedirnos aprobación previa (autorización previa) si la atención se dará fuera de la red, excepto para determinados servicios delicados y atención de emergencia. Su plan de salud puede cubrir los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero debe pedir a CCHP una aprobación previa (autorización previa) para esto. Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, impedir que se enferme gravemente o quede discapacitado, o reducir el dolor severo de una enfermedad diagnosticada, enfermedad o lesión. En el caso de los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más detalles sobre sus servicios cubiertos, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Los miembros menores de 21 años reciben beneficios y servicios adicionales. Lea el Capítulo 5: Atención de bienestar para niños y jóvenes para obtener más información.

Algunos de los beneficios de salud básicos que CCHP ofrece se detallan a continuación. Los beneficios con un asterisco (*) pueden necesitar aprobación previa. Los beneficios con un número al lado de la estrella (*) necesitan aprobación previa después de que se exceda un número inicial de visitas. Algunos beneficios pueden requerir una remisión del proveedor solo o una referencia del proveedor además de la aprobación previa de CCHP.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

4 | Beneficios y servicios

- Acupuntura^{> 7*}
- Terapias y servicios de salud en el hogar agudos (tratamiento a corto plazo)
- Vacunas para adultos (inmunizaciones)
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios del anestesiólogo
- Prevención del asma
- Audiología ^{> 7*}
- Tratamientos de salud conductual*
- Pruebas de biomarcadores
- Rehabilitación cardíaca*
- Servicios quiroprácticos ^{> 7*}
- Quimioterapia y radioterapia
- Evaluaciones de salud cognitiva
- Servicios para trabajadores de salud comunitaria
- Servicios dentales, limitados (brindados por profesionales médicos/PCP en un consultorio médico)*
- Servicios de diálisis/hemodiálisis*
- Servicios de doula
- Equipo médico duradero (DME)*
- Servicios de atención diádica
- Visitas a la sala de emergencias
- Nutrición enteral y parenteral*
- Visitas al consultorio de planificación familiar y asesoramiento (puede ir a un proveedor no participante)
- Terapia familiar
- Servicios y dispositivos de habilitación*
- Audífonos*
- Atención médica en el hogar*
- Cuidados paliativos*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Laboratorio y radiología*
- Terapias y servicios de salud en el hogar a largo plazo*
- Maternidad y cuidado de recién nacidos
- Trasplante de órganos mayores*
- Terapia ocupacional ^{> 7*}
- Dispositivos ortopédicos/prótesis*
- Suministros de ostomía y urológicos*
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía ambulatoria*
- Cuidados paliativos*
- Visitas al PCP
- Servicios pediátricos
- Fisioterapia ^{> 7*}
- Servicios de podiatría ^{> 7*}
- Rehabilitación pulmonar*
- Secuenciación rápida del genoma completo*
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada
- Visitas a especialistas ^{> 7*}
- Terapia del habla ^{> 7*}
- Servicios quirúrgicos*
- Telemedicina/Telesalud
- Servicios para personas transgénero*
- Atención de urgencia
- Servicios de la vista*



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de retransmisión de California al 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Servicios de la salud de la mujer

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

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

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

Para los miembros menores de 21 años de edad, un servicio es médicamente necesario si es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales bajo el beneficio federal de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT). Esto incluye atención necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición mental o física, o para mantener la condición del miembro para evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

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

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

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

Para los Miembros menores de 21 años de edad, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos, identificados anteriormente, y cualquier otra atención médica necesaria, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas para corregir o mejorar defectos y enfermedades y afecciones físicas y mentales, según lo requiera el beneficio federal de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT).

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

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

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por CCHP

Servicios para pacientes ambulatorios

Vacunas para adultos

Puede obtener vacunas para adultos (inmunizaciones) de un proveedor de red sin preaprobación (aprobación previa). CCHP cubre las vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

(Centers for Disease Control and Prevention, CDC), incluyendo vacunas que necesita para viajar.

También puede obtener algunos servicios de inmunización (inyecciones) para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre el programa Medi-Cal Rx, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en este Capítulo.

Atención de alergias

CCHP cubre las pruebas y el tratamiento de alergias, incluida la desensibilización de alergias, la hiposensibilidad o la inmunoterapia.

Servicios anestesiólogos

CCHP cubre servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe atención ambulatoria. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando los proporciona un anestesiólogo, que puede requerir aprobación previa (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

CCHP cubre los servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral por manipulación manual. Se necesita una remisión del proveedor para servicios quiroprácticos para la visita inicial y hasta 6 visitas de seguimiento (o 7 visitas en total). CCHP puede preaprobar otros servicios según sea médicamente necesario.

Los siguientes miembros son elegibles para servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años
- Embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días posteriores a la finalización del embarazo
- Residentes en un centro de enfermería calificado, centro de atención intermedia o centro de atención deficiente
- Todos los miembros cuando se proporcionan servicios en los departamentos ambulatorios del hospital del condado, clínicas para pacientes ambulatorios, FQHC o RHC que están en la red de CCHP No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos ambulatorios.

Evaluaciones de salud cognitiva

CCHP cubre una evaluación anual de salud cognitiva breve para los miembros que tengan 65 años de edad o más y que, de otro modo, no cumplan con los requisitos para



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

realizarse una evaluación similar como parte de una visita anual de bienestar bajo el Programa Medicare. Una evaluación de salud cognitiva busca síntomas de enfermedad de Alzheimer o de demencia.

Servicios para trabajadores de salud comunitaria

CCHP cubre los servicios de trabajadores de salud comunitarios (CHW) para individuos cuando lo recomiende un médico u otro profesional con licencia para prevenir enfermedades, discapacidades y otras afecciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios pueden incluir:

- Educación y capacitación de salud, incluyendo el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de salud conductual, perinatal y oral; y prevención de lesiones
- Promoción y entrenamiento de salud, incluyendo el establecimiento de metas y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el manejo de enfermedades

Servicios de diálisis y hemodiálisis

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

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Comodidad, conveniencia o equipo, suministros y características de lujo
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis en el hogar sea portátil para viajar

Servicios de doula

CCHP cubre los servicios de doula para incluir apoyo personal a personas embarazadas y familias durante el embarazo, el parto y el período posparto.

Servicios de atención diádica

CCHP cubre los servicios de atención diádica para los miembros y sus cuidadores que son médicamente necesarios.

Terapia familiar

CCHP cubre la terapia familiar cuando sea médicamente necesario y esté compuesto por al menos dos miembros de la familia.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Ejemplos de terapia familiar incluyen, pero no se limitan a:

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

Cirugía ambulatoria

CCHP cubre los procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Aquellos necesarios para fines de diagnóstico, procedimientos considerados electivos y procedimientos dentales o médicos especificados para pacientes ambulatorios deben tener aprobación previa (autorización previa).

Servicios médicos

CCHP cubre los servicios médicos que son médicamente necesarios.

Servicios de podología (pies)

CCHP cubre los servicios de podología según sea médicamente necesario para el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulador y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie y el tratamiento no asegurado de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

Terapias de tratamiento

CCHP cubre diferentes terapias de tratamiento, incluyendo:

- Quimioterapia
- Radioterapia

Maternidad y cuidado de recién nacidos

CCHP cubre estos servicios de maternidad y cuidado de recién nacidos:

- Educación y ayudas para la lactancia materna
- Atención de parto y posparto
- Sacaleches y suministros
- Atención prenatal
- Servicios del centro de parto
- Partera enfermera certificada (CNM)
- Partera con licencia (LM)



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y consejería
- Servicios de cuidado del recién nacido

Servicios de telesalud

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

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

El CCHP cubre a un miembro para una evaluación inicial de salud mental sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Usted puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental con licencia en la red de CCHP sin una remisión.

Su PCP o proveedor de salud mental puede hacer una remisión para un examen de salud mental adicional a un especialista dentro de la red de CCHP para determinar su nivel de deterioro. Si los resultados de la prueba de detección de salud mental determinan que usted está en dificultades leves o moderadas o tiene deterioro del funcionamiento mental, emocional o conductual, el CCHP puede proporcionar servicios de salud mental para usted. CCHP cubre servicios de salud mental como:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando se indica clínicamente para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- Servicios ambulatorios con el fin de monitorear la terapia con medicamentos
- Laboratorio ambulatorio, medicamentos que aún no están cubiertos por la



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Lista de medicamentos por contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos

- Consulta psiquiátrica
- Terapia familiar

Para obtener ayuda para encontrar más información sobre servicios de salud mental proporcionados por CCHP, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

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

Si los resultados de su detección de salud mental determinan que podría tener un nivel más alto de incapacidad y necesita servicios de salud mental de especialidad (specialty mental health services, SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental lo remitirán al plan de salud mental del condado para recibir una evaluación y ayudarlo a conectarlo con próximo paso en el proceso.

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

Servicios de emergencia

Servicios hospitalarios y ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica

CCHP cubre todos los servicios que necesite para tratar una emergencia médica que ocurra en los Estados Unidos (incluyendo territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes Estadounidenses, etc.). CCHP también cubre la atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor intenso o lesiones graves. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona laico prudente podría esperar que resulte en:

- Grave riesgo para su salud; ◉
- Daño grave a las funciones corporales; ◉
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte corporal; ◉
- En el caso de una persona embarazada en trabajo de parto activo, significa trabajo de parto en un momento en que ocurriría cualquiera de los siguientes:
 - No hay suficiente tiempo para trasladarla de forma segura a otro hospital antes del parto.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- El traslado puede representar una amenaza para su salud o seguridad o para la de su hijo por nacer.

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

Si un farmacéutico en una farmacia ambulatoria le da un suministro de emergencia de un medicamento, ese suministro de emergencia estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por CCHP. Haga que la farmacia llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesitan ayuda para darle un suministro de medicamentos de emergencia.

Servicios de transporte de emergencia

CCHP cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su afección es lo suficientemente grave como para que otras formas de llegar a un lugar de atención puedan poner en riesgo su salud o vida. No hay servicios cubiertos fuera de los EE. UU., excepto los servicios de emergencia que requieren que usted esté en el hospital en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá y México y no está hospitalizado durante ese episodio de atención, sus servicios de ambulancia no estarán cubiertos por CCHP.

Atención en un centro de cuidados paliativos y cuidados paliativos

CCHP cubre cuidados paliativos y cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos a partir de 21 años no pueden recibir servicios de un centro de cuidados paliativos y servicios de cuidados paliativos al mismo tiempo.

Atención de un centro de cuidados paliativos

La atención del centro de cuidados paliativos es un beneficio que atiende a los miembros con enfermedades terminales. La atención de un centro de cuidados paliativos requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el manejo del dolor y los síntomas en lugar de en una cura para prolongar la vida.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

La atención de un centro de cuidados paliativos incluye:

- Servicios de enfermería
- Servicios físicos, ocupacionales o del habla
- Servicios sociales médicos
- Asistente de salud en el hogar y servicios de ama de casa
- Suministros médicos y electrodomésticos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de FFS Medi-Cal Rx)
- Servicios de asesoramiento
- Servicios continuos de enfermería las 24 horas durante los periodos de crisis y según sea necesario para mantener al enfermo terminal en casa
- Atención hospitalaria de relevo hasta cinco días consecutivos a la vez en un hospital, un centro de enfermería especializado o un centro de cuidados paliativos
- Atención hospitalaria a corto plazo para el control del dolor o el manejo de síntomas en un hospital, un centro de enfermería especializado o un centro de cuidados paliativos

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son cuidados centrados en el paciente y la familia que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos. Los cuidados paliativos pueden proporcionarse al mismo tiempo que los cuidados curativos.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Planificación anticipada de la atención
- Evaluación y consulta de cuidados paliativos
- Plan de atención, incluidos todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- Equipo del plan de atención, que incluye, entre otros:
 - Doctor en medicina o en osteopatía
 - Asistente médico
 - Enfermero registrado
 - Enfermero vocacional con licencia o enfermero profesional
 - Trabajador social
 - Capellán



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Coordinación de la atención
- Manejo del dolor y los síntomas
- Servicios de salud mental y servicios sociales médicos

Los adultos de 21 años de edad o mayores no pueden recibir cuidados paliativos y atención de un centro de cuidados paliativos al mismo tiempo. Si está recibiendo cuidados paliativos y cumple con la elegibilidad para la atención de un centro de cuidados paliativos, puede solicitar cambiar a atención de un centro de cuidados paliativos en cualquier momento.

Hospitalización

Servicios anestesiólogos

CCHP cubre los servicios anestesiólogos médicamente necesarios durante las estancias hospitalarias cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en dar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento usando durante algunos procedimientos médicos o dentales.

Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados

CCHP cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria cuando está ingresado en el hospital.

Secuenciación rápida del genoma completo

La secuenciación rápida del genoma completo (Rapid Whole Genome Sequencing, rWGS) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y esté recibiendo servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados en una unidad de cuidados intensivos. Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para un padre o padres y su bebé y secuenciación ultrarrápida. rWGS es una nueva forma de diagnosticar condiciones a tiempo para afectar la atención en la UCI de niños de un año de edad o menos. Si su hijo es elegible para Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS), CCS podría cubrir la estadía hospitalaria y la rWGS.

Servicios quirúrgicos

CCHP cubre las cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

El Programa de Extensión de Atención Posparto

El Programa de Extensión de Atención Posparto proporciona cobertura extendida para los miembros de Medi-Cal durante el embarazo y el período posterior al embarazo.

El Programa de Extensión de Atención Posparto (Postpartum Care Extension Program) extiende la cobertura de CCHP por hasta 12 meses después de la finalización del embarazo, sin importar el ingreso, la ciudadanía o estado de inmigración y sin que se necesite ninguna acción adicional.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

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

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

- Los servicios son médicamente necesarios
- Los servicios son para tratar una condición de salud
- Los servicios son para ayudarle a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria
- Usted recibe los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un médico dentro de la red determine que es médicamente necesario que usted reciba los servicios en otro lugar, o un centro dentro de la red no esté disponible para tratar su condición de salud.

El plan cubre:

Acupuntura

CCHP cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico severo y persistente resultante de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura ambulatoria (con o sin estimulación eléctrica de agujas) están cubiertos cuando son proporcionados por un médico, dentista, podólogo o acupunturista. Los miembros pueden autoremitirse o ir sin una remisión del proveedor, para una visita inicial y hasta 6 visitas de seguimiento (o 7 visitas en total). CCHP puede preaprobar (dar una autorización previa) otros servicios según sea médicamente necesario.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Audiología (audición)

CCHP cubre los servicios de audiolgía. Se necesita una remisión del proveedor para servicios de audiolgía ambulatoria para una visita inicial y hasta 6 visitas de seguimiento (o 7 visitas en total). CCHP puede preaprobar (autorización previa) otros servicios según sea médicamente necesario.

Tratamientos de salud conductual

CCHP cubre los servicios de tratamiento de salud conductual (Behavioral Health Treatment, BHT) para miembros menores de 21 años a través del beneficio de Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT). El tratamiento de salud conductual (BHT) incluye servicios y programas de tratamiento, como análisis de comportamiento aplicado y programas de intervención conductual basados en evidencia que desarrollan o restauran, en la medida máxima posible, el funcionamiento de una persona menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades usando la observación y el refuerzo del comportamiento, o a través del estímulo de la enseñanza de cada paso de una conducta deseada. Los servicios de BHT se basan en pruebas fiables y no son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de BHT son las intervenciones conductuales, los paquetes de intervención cognitiva-conductual, el tratamiento conductual integral y el análisis conductual aplicado.

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

Rehabilitación cardíaca

CCHP cubre los servicios de rehabilitación cardíaca hospitalaria y ambulatoria.

Equipo médico duradero (DME)

CCHP cubre la compra o alquiler de suministros de DME, equipo y otros servicios con receta médica de un médico, asistentes médicos, profesionales de enfermería y especialistas en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados pueden estar cubiertos según sean médicamente necesarios para preservar funciones corporales esenciales para actividades diarias o para prevenir una discapacidad física importante.

Generalmente, CCHP no cubre lo siguiente:



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Equipo, características y suministros de comodidad, conveniencia o lujo, excepto los extractores de leche de venta al por menor como se describe en “Extractores de leche y suministros” bajo el título “Maternidad y atención al recién nacido” en este capítulo.
- Artículos no destinados a mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio (incluidos los dispositivos destinados a proporcionar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas).
- Equipo de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años.
- Artículos no mecánicos, como baños de sauna o ascensores.
- Modificaciones en el hogar o automóvil
- Dispositivos para analizar sangre u otras sustancias del cuerpo (sin embargo, los monitores de glucosa en sangre para diabéticos, monitores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas están cubiertos por Medi-Cal Rx)
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones, excepto los monitores de apnea infantil
- Reparación o reemplazo de equipo debido a pérdida, robo o mal uso, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años.
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para la atención médica.

Sin embargo, en algunos casos, estos artículos pueden ser aprobados con autorización previa (pre-aprobación) presentada por su médico.

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para suministrar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica le impide comer alimentos normalmente. Los productos de fórmulas de nutrición enteral y parenteral pueden estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx, cuando sean médicamente necesarios. CCHP puede cubrir bombas enterales y parenterales y tubos, cuando sea médicamente necesario.

Audífonos

CCHP cubre los audífonos si se le hace la prueba de pérdida auditiva, los audífonos son médicamente necesarios y tiene una receta médica. La cobertura se limita a la ayuda de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. CCHP cubrirá un audífono, a menos que un audífono para cada oído sea necesario para obtener mejores resultados que los que puede obtener con audífono.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Audífonos para miembros menores de 21 años

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

Audífonos para miembros a partir de 21 años

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

- Moldes para las orejas necesarios para el ajuste.
- Un paquete de batería estándar.
- Visitas para asegurarse de que el audífono esté funcionando correctamente.
- Visitas para limpiar y ajustar su audífono.
- Reparación de su audífono.

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

- Su pérdida auditiva es tal que su audífono actual no puede corregirla.
- Su audífono se pierde, es robado o está roto y no se puede reparar y no fue su culpa. Debe darnos una nota que nos diga cómo sucedió esto.

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

- Baterías de reemplazo para audífonos.

Servicios de salud en el hogar.

CCHP cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar, cuando los receta su médico y se determina que son médicamente necesarios.

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

- Atención de enfermería especializada a tiempo parcial
- Asistente de salud en el hogar a tiempo parcial
- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla especializada
- Servicios médicos sociales
- Suministros médicos

Suministros médicos, equipo y dispositivos

CCHP cubre suministros médicos que sean recetados por un médico, asistente médico,



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

enfermeros profesionales y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de FFS Medi-Cal Rx y no por CCHP.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Artículos comunes para el hogar que incluyen, entre otros:
 - Cinta adhesiva (todos los tipos)
 - Alcohol isopropílico
 - Cosméticos
 - Bolas de algodón e hisopos
 - Productos para limpieza de polvo
 - Pañuelos de papel
 - Hamamelis
- Artículos comunes para el hogar que incluyen, entre otros:
 - Vaselina blanca
 - Aceites y lociones para la piel seca
 - Productos combinados de talco y talco
 - Agentes oxidantes como el peróxido de hidrógeno
 - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús sin receta
- Preparaciones tópicas que contienen ungüento de ácido benzoico y salicílico, crema de ácido salicílico, ungüento o pasta líquida y de óxido de zinc
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para el cuidado de la salud y que son utilizados regular y principalmente por personas que no tienen una necesidad médica específica para ellos.

Terapia ocupacional

CCHP cubre servicios de terapia ocupacional, incluyendo evaluación de terapia ocupacional, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción y servicios de consulta. Se necesita una remisión del proveedor para servicios de terapia ocupacional para una visita inicial y hasta 6 visitas de seguimiento (o 7 visitas en total). CCHP puede preaprobar (autorización previa) otros servicios según sea médicamente necesario.

Dispositivos ortopédicos/prótesis

CCHP cubre dispositivos y servicios ortopédicos y protésicos que son médicamente necesarios y prescritos por su médico, podólogo, dentista o proveedor no médico. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, prótesis mamarias/sujetadores de



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

mastectomía, prendas de compresión y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para apoyar una parte del cuerpo debilitada o deformada.

Suministros de ostomía y urología

CCHP cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye suministros que sean para comodidad, conveniencia o equipos o características de lujo.

Fisioterapia

CCHP cubre servicios médicamente necesarios de fisioterapia, incluyendo evaluación de fisioterapia, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción, servicios de consulta y aplicación de medicamentos tópicos.

Rehabilitación pulmonar

CCHP cubre la rehabilitación pulmonar que es médicamente necesaria y prescrita por un médico.

Servicios de un centro de enfermería especializada

CCHP cubre los servicios de centros de enfermería especializada según sea médicamente necesario si usted está discapacitado y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y pensión en un centro autorizado con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

Terapia del habla

CCHP cubre la terapia del habla que es médicamente necesaria. Se necesita una remisión del proveedor para servicios de terapia del habla para una visita inicial y hasta seis (6) visitas de seguimiento (o siete (7) visitas en total). CCHP puede preaprobar (autorización previa) otros servicios según sea médicamente necesario.

Servicios para personas transgénero

CCHP cubre los servicios para personas transgénero (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con los criterios para la cirugía reconstructiva.

Ensayos clínicos

CCHP cubre los costos de atención de rutina del paciente para pacientes aceptados en



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

ensayos clínicos de Fase I, Fase II, Fase III o Fase IV si está relacionada con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otras afecciones potencialmente mortales y si el estudio cumple todos los requisitos del Código de Salud y Seguridad 1370.6 (d) (1). Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal FFS, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Lea la sección “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo para obtener más información.

Servicios de laboratorio y radiología

CCHP cubre los servicios ambulatorios e hospitalarios de laboratorio y radiografías cuando sea médicamente necesario. Varios procedimientos avanzados de diagnóstico por imágenes, como tomografías computarizadas (TC), resonancias magnéticas (IRM) y tomografías por emisión de positrones (TEP), están cubiertos en función de la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas

El plan cubre:

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

Se proporcionan servicios de planificación familiar a los miembros en edad fértil para permitirles determinar la cantidad y el espaciado de los niños. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración Federal de Alimentos y Medicamentos (FDA). Los PCP y especialistas en OB/GIN de CCHP están disponibles para servicios de planificación familiar.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Para servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o clínica de Medi-Cal no conectado con CCHP sin tener una aprobación previa (autorización previa) de CCHP. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Lea el Capítulo 5: Atención de bienestar para niños y jóvenes, para ver la información de atención preventiva para jóvenes de 20 años o menos.

Programa de prevención de la diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se centra en cambios en el estilo de vida y está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes tipo 2 en personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplan los criterios pueden calificar para un segundo año. El programa brinda educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, pero no se limitan a:

- Proporcionar un instructor de pares
- Enseñanza de autocontrol y resolución de problemas
- Proporcionar aliento y retroalimentación
- Proporcionar materiales informativos para apoyar los objetivos
- Seguimiento de control de peso de rutina para ayudar a lograr metas

Los miembros deben cumplir los requisitos de elegibilidad del programa para unirse al DPP. Llame a Inspiring Communities al (510) 609-6875 para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.

Servicios reconstructivos

CCHP cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son las causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismo, infección, tumores, enfermedad o reconstrucción mamaria después de una mastectomía. Pueden aplicarse algunas limitaciones y excepciones.

Servicios de detección de trastornos por abuso de sustancias

El plan cubre:

- Pruebas de detección de uso indebido de alcohol y pruebas de detección de drogas ilegales



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

Beneficios para la vista

El plan cubre:

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

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

Tiene derecho a transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús o taxi a sus citas. El transporte médico se puede proporcionar para servicios cubiertos y citas de farmacia cubiertos por Medi-Cal. Si necesita transporte médico, puede solicitarlo hablando con su médico, dentista, podólogo o proveedor de trastornos de salud mental o uso de sustancias. Su proveedor



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

decidirá el tipo correcto de transporte que satisfaga sus necesidades. Si determina que usted necesita transporte médico, lo indicarán completando un formulario y enviándolo a CCHP. Una vez aprobado, la aprobación es válida por 12 meses, según la necesidad médica. Además, no hay límites para la cantidad de viajes que puede obtener. Su médico tendrá que reevaluar su necesidad médica de transporte médico y volver a aprobar cada 12 meses.

El transporte médico es transporte en una ambulancia, una camioneta, una furgoneta para sillas de ruedas o transporte aéreo. CCHP autoriza el transporte médico de costo más bajo para sus necesidades médicas, cuando usted necesite un viaje a su cita. Esto significa, por ejemplo, que si usted puede ser transportado mediante una camioneta para silla de ruedas, CCHP no pagará por una ambulancia. Solo tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace imposible cualquier forma de transporte terrestre.

El transporte médico debe utilizarse cuando:

- Se necesita física o médicamente según lo determine una autorización por escrito de un médico u otro proveedor; o usted no es capaz de utilizar física o médicamente un autobús, taxi, coche o furgoneta para llegar a su cita.
- Usted necesita ayuda del conductor hacia y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar transporte médico que su médico ha ordenado para citas no urgentes (rutina), llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) o al 1-855-222-1218 al menos de 7 a 10 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Por favor, tenga su tarjeta de identificación de miembro lista cuando llame.

Límites del transporte médico: CCHP proporciona el transporte médico de costo más bajo que satisfaga sus necesidades médicas al proveedor más cercano desde su hogar cuando haya una cita disponible. No se proporcionará transporte médico si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no a través del plan de salud, CCHP le ayudará a programar su transporte. En este Manual para miembros se encuentra una lista de los servicios cubiertos. El transporte no está cubierto fuera de la red o el área de servicio a menos que esté preautorizado por CCHP. Para obtener más información o para solicitar transporte médico, llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) o al 1-855-222-1218.

Costo para el miembro: No hay costo cuando el transporte está organizado por CCHP.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen recibir un viaje hacia sus citas cuando la cita sea para un servicio cubierto de Medi-Cal y cuando usted no tenga ningún acceso a transporte. Puede obtener un viaje, sin costo para usted, cuando haya intentado todas las demás formas de obtener transporte y sea:

- Viaje hacia y desde una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor; o
- Recoger recetas y suministros médicos

CCHP le permite utilizar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público/privado para llegar a su cita médica para los servicios cubiertos de Medi-Cal. CCHP cubrirá el costo más bajo del tipo de transporte no médico que satisfaga sus necesidades. Algunas veces, CCHP puede darle un reembolso por viajes en un vehículo privado que usted organice. Esto debe estar aprobado por CCHP antes de que reciba el viaje, y debe informarnos por qué no puede obtener un viaje de alguna otra manera, como un autobús. Puede decírnoslo llamándonos. No puede conducir usted mismo y ser reembolsado.

El reembolso del millaje requiere todo lo siguiente:

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

Para solicitar un viaje para servicios que han sido autorizados, llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) o 1-855-222-1218 al menos de 5 a 7 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita o llame tan pronto como sea posible cuando tenga una cita urgente. Por favor, tenga su tarjeta de identificación de miembro lista cuando llame.

Nota: Los indígenas americanos pueden comunicarse con su Clínica de Salud Indígena local para solicitar transporte no médico.

Límites al transporte no médico: CCHP proporciona el transporte no médico de costo más bajo que satisfaga sus necesidades al proveedor más cercano desde su hogar cuando haya una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por sí mismos ni ser reembolsados directamente. Para obtener más información, llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) o al 1-855-222-1218.

El transporte no médico no se aplica si:

- Se necesita médicamente una ambulancia, una camioneta de basura, una



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

camioneta para silla de ruedas u otra forma de transporte médico para llegar a un servicio cubierto.

- Necesita asistencia del conductor hacia y desde la residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición médica o física.
- Usted está en una silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

Costo para el miembro: No hay costo cuando el transporte no médico es organizado por CCHP.

Gastos de viaje: En ciertos casos, CCHP puede cubrir gastos de viaje como comidas, estadías en hoteles y otros gastos relacionados si tiene que viajar para citas médicas que no están disponibles cerca de su hogar. Esto también se puede cubrir para un asistente acompañante y un donante importante de trasplante de órganos, si corresponde. Debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios poniéndose en contacto con CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) o 1-855-222-1218.

Otros beneficios y programas cubiertos de CCHP

Servicios y apoyos a largo plazo

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

- Servicios en un centro de atención a largo plazo según sean aprobados por CCHP
- Servicios de un centro de enfermería especializada según lo apruebe CCHP

Si califica para servicios de atención a largo plazo, CCHP se asegurará de que lo coloquen en un centro de atención médica que brinde el nivel de atención más apropiado para sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención a largo plazo, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Administración de la atención básica

CCHP ayudará a coordinar y administrar sus necesidades de atención médica y servicios sin costo para usted. CCHP coordinará sus servicios de atención médica para



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluyendo medicamentos recetados y servicios de salud conductual, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por CCHP. Esto incluye la coordinación de la atención en todos los entornos, como si necesita hospitalización y es dado de alta a su hogar o a un centro de enfermería especializada.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Administración de la atención mejorada

CCHP cubre servicios de Administración de la atención mejorada (Enhanced Care Management, ECM) para miembros con necesidades altamente complejas. ECM es un beneficio que proporciona servicios adicionales para ayudarlo a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que recibe de diferentes médicos. ECM ayuda a coordinar la atención primaria, la atención aguda, la salud conductual, el desarrollo, la salud oral, los servicios y apoyos a largo plazo basados en la comunidad (LTSS) y las remisiones a los recursos comunitarios disponibles.

Si cumple los requisitos, es posible que se pongan en contacto con usted para informarle sobre los servicios de ECM. También puede llamar a CCHP para averiguar si puede recibir ECM y cuándo. O bien hable con su proveedor de atención médica para averiguar si cumple con los requisitos para acceder a ECM y cuándo y cómo puede recibirlo.

Servicios de ECM cubiertos

Si califica para ECM, tendrá su propio equipo de atención médica, incluyendo un administrador principal de la atención. Esta persona hablará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y proveedores de servicios sociales, entre otros profesionales, para asegurarse de que todos trabajen en forma conjunta con el fin de brindarle la atención que necesita. Un administrador principal de la atención también puede ayudarlo a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye:

- Extensión y participación
- Evaluación integral y administración de la atención
- Coordinación de la atención mejorada
- Promoción de la salud
- Atención integral de transición
- Servicios de apoyo familiar e individual



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Coordinación y derivación a apoyos comunitarios y sociales

Para averiguar si ECM puede ser adecuado para usted, hable con su representante de CCHP o proveedor de atención médica.

Costo para el miembro

No hay costo para el miembro por servicios ECM.

Apoyos comunitarios

Los Apoyos comunitarios pueden estar disponibles bajo su Plan de Atención Individualizado. Los Apoyos comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente apropiados y rentables para aquellos cubiertos por el Plan estatal Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para que los miembros los reciban. Si califica, estos servicios pueden ayudarlo a vivir de manera más independiente. No reemplazan los beneficios que ya obtiene bajo Medi-Cal. Ejemplos de apoyos comunitarios que CCHP planea ofrecer incluyen: alimentos/comidas de apoyo médico o comidas adaptadas médicamente, remediación domiciliaria para el asma, atención de recuperación (relevo médico), vivienda a corto plazo posterior a la hospitalización, servicios de navegación para la transición de la vivienda, servicios para arrendamiento y mantenimiento de vivienda y depósitos de vivienda. A continuación se presenta una breve descripción de estos servicios y de la población elegible. Los criterios detallados de elegibilidad y las exclusiones para cada uno de estos servicios están disponibles en CCHP a pedido. Si necesita ayuda o desea averiguar qué Apoyos comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711) o llame a su proveedor de atención primaria.

A. Comidas médicamente adaptadas/Alimentos de apoyo médico

La mala nutrición puede conducir a una mala salud, especialmente para los miembros con enfermedades crónicas. Las comidas diseñadas por dietistas pueden ayudar a estos miembros a alcanzar sus metas nutricionales en momentos críticos para ayudarlos a recuperar y mantener su salud.

Este servicio se limitará inicialmente a los miembros que tienen diabetes mal controlada. Estos miembros tienen diabetes mal controlada durante al menos seis (6) meses, incluso después de haber recibido educación sobre dieta, estilo de vida y medicamentos. Los miembros que reciban este servicio aceptarán inscribirse en Administración de la atención mejorada u otro programa de administración de casos si es apropiado y elegible. Eventualmente, este servicio se expandirá a miembros con otras afecciones crónicas. Esto incluye, pero no



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

se limita a, insuficiencia cardíaca congestiva y enfermedad renal crónica. CCHP también ampliará este servicio a los miembros con ciertas circunstancias difíciles de la vida. Esto incluye a los miembros que pueden beneficiarse de este servicio después de salir del hospital o centro de enfermería especializada para irse a casa. Esto también incluye a los miembros con condiciones que les dificultan cuidarse a sí mismos.

Los miembros que no son elegibles para este programa incluyen:

- Miembros actualmente en otro programa de comidas médicamente adaptadas/alimentos de apoyo médico.
- Miembros que no tienen acceso al almacenamiento o preparación de alimentos.
- Miembros en un centro de enfermería especializada (SNF).
- Miembros en un centro de cuidados paliativos.

Hable con su administrador de casos, PCP u otro proveedor acerca de obtener una referencia para inscribirse en este servicio. También puede llamar a Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

B. Alivio para el asma en el hogar

Los miembros con asma mal controlada pueden tener desencadenantes de asma en su hogar que deban ser eliminados o reducidos. Se realizan cambios físicos en el entorno del hogar para garantizar la salud y la seguridad del miembro. Los cambios permiten a estos miembros funcionar en el hogar de manera segura. Sin estos cambios, los ataques de asma del miembro pueden resultar en la necesidad de servicios de emergencia u hospitalización.

Los ejemplos de remediación de desencadenantes del asma ambiental incluyen, pero no se limitan a:

- Alérgenos: fundas impermeables para colchones y almohadas
- Aspiradoras con filtro de partículas de aire de alta eficiencia (HEPA)
- Servicios de manejo integrado de plagas (MIP)
- Deshumidificadores
- Filtros de aire
- Otras intervenciones de control de humedad
- Servicios menores de eliminación y remediación de moho
- Mejoras en la ventilación
- Productos y suministros de limpieza amigables para el asma
- Otras intervenciones identificadas como médicamente apropiadas y asequibles



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Los miembros con asma mal controlada y vivienda estable son elegibles para el servicio. Los miembros reciben una visita domiciliaria para identificar desencadenantes del asma ambiental, y se determina si estos desencadenantes pueden reducirse o eliminarse. Los miembros acuerdan completar la educación sobre el asma, incluido el uso adecuado de medicamentos para el asma.

Hable con su administrador de casos, PCP u otro proveedor acerca de obtener una referencia para inscribirse en este servicio. También puede llamar a Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

C. Atención de recuperación (relevo médico)

La atención de recuperación también se conoce como atención de relevo médico. Es atención residencial acorto plazo que se usa principalmente para personas que carecen de hogar o aquellas con situaciones de vida inestables, que no están lo suficientemente enfermas como para estar en un hospital, pero están demasiado enfermas o frágiles para recuperarse de una enfermedad (salud física o conductual) o lesión en su entorno de vida habitual. Una estadía prolongada en un entorno de atención de recuperación permite a las personas continuar su recuperación y recibir tratamiento posterior al alta mientras obtiene acceso a atención primaria, servicios de salud conductual, administración de casos y otros servicios sociales de apoyo (por ejemplo, transporte, alimentos y vivienda).

Como mínimo, el servicio incluirá alojamiento provisional con cama y comidas y monitoreo continuo de la condición médica o de salud conductual en curso del individuo (por ejemplo, monitoreo de signos vitales, evaluaciones, cuidado de heridas, monitoreo de medicamentos).

Este servicio actualmente está limitado a miembros adultos que viven en el este del condado, que reciben atención en el Centro Médico Sutter Delta (Sutter Delta Medical Center) en Antioch. Los miembros deben:

- Estar hospitalizados o en riesgo de hospitalización en Sutter Delta (por ejemplo, en el departamento de emergencias de Sutter Delta) o de sufrir daños si el tratamiento ambulatorio que el miembro necesita se interrumpe o retrasa.
- No ser médicamente apropiados para estar un centro de enfermería especializada.
- Ser capaces de vivir de forma independiente (por ejemplo, no requieren atención y supervisión las 24 horas del día, los 7 días de la semana, no son apropiados para un centro residencial para adultos (ARF), etc.).
- Estar experimentando falta de vivienda o la falta de vivienda adecuada para apoyar la recuperación.
- Tener una necesidad definida de atención médica en el hogar que sea



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

apropiada para el respiro que se puede abordar de manera efectiva en seis (6) semanas o menos (por ejemplo, fisioterapia, terapia ocupacional, terapia del habla o cuidado de heridas).

- Ser médicamente apropiados para el relevo.

Hable con su administrador de casos, PCP u otro proveedor acerca de obtener una referencia para inscribirse en este servicio. También puede llamar a Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

D. Vivienda poshospitalización a corto plazo

La vivienda a corto plazo después de la hospitalización ayuda a los miembros sin hogar que tienen altas necesidades médicas o de salud conductual. Este servicio brinda la oportunidad a estos miembros de continuar su recuperación médica, psiquiátrica o de trastorno por uso de sustancias en un entorno equipado con los apoyos necesarios para ayudarlos con su recuperación inmediatamente después de salir de un hospital. Este servicio también permite que estos miembros reciban la atención necesaria, la administración de casos y les permite comenzar a acceder a otros apoyos de vivienda, como la navegación de transición de vivienda.

Este servicio actualmente está limitado a miembros adultos que viven en el este del condado, que reciben atención en el Centro Médico Sutter Delta (Sutter Delta Medical Center) en Antioch. Los miembros deben:

- Estar hospitalizados o en riesgo de hospitalización en Sutter Delta (por ejemplo, en el departamento de emergencias de Sutter Delta).
- Estar experimentando la falta de vivienda.
- Tienen altas necesidades médicas o de salud conductual.
- No ser médicamente apropiados para estar un centro de enfermería especializada o relevo.
- Ser capaces de beneficiarse de apoyos continuos para la recuperación, y otros apoyos de vivienda.
- Aceptar el apoyo de los Servicios de Navegación de Transición de Vivienda (Housing Transition Navigation Services).
- Aceptar y estar inscritos en Administración de la Atención Mejorada (Enhanced Care Management) o en otro programa de administración de caso, si es apropiado y si son elegibles.
- No tener medios financieros para ir a otro lugar (por ejemplo, motel, hotel, SRO, etc.).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- No recibir apoyo duplicado de otro programa local, estatal o financiado por el gobierno federal.
- No haber recibido previamente este servicio, donde no cooperaron de buena fe con los Servicios de Navegación de Transición de Vivienda y los Servicios de Arrendamiento y Mantenimiento de Vivienda.

Hable con su administrador de casos, PCP u otro proveedor acerca de obtener una referencia para inscribirse en este servicio. También puede llamar a Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

E. Servicios de Navegación de Transición de Vivienda

Los Servicios de Navegación de Transición de Vivienda (Housing Transition Navigation Services) ayudan a los miembros a obtener vivienda. Incluyen evaluaciones, desarrollo de planes de apoyo a la vivienda, ayuda con la búsqueda y obtención de vivienda, identificación y obtención de recursos financieros para la vivienda, comunicación con los propietarios, ayuda con la mudanza y más. Los servicios se basan en las necesidades del miembro documentadas en el plan individualizado de apoyo de vivienda.

Para ser elegible, los miembros deben:

- Estar experimentando o en riesgo de estar sin hogar
- Estar inscritos en Administración de la Atención Mejorada (Enhanced Care Management) o en otro programa de administración de caso, Y
 - Estar actualmente en un entorno de cuidados agudos o posagudos (p. ej., centro de enfermería especializada (SNF), relevo, vivienda estabilizadora posterior a la hospitalización, etc.)
 - O bien
 - Tener una afección crónica sensible a la vivienda (por ejemplo, diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva, cáncer, enfermedad hepática en etapa terminal, enfermedad renal en etapa terminal, asma/enfermedad pulmonar obstructiva crónica, trastorno por uso de sustancias y/o enfermedad mental grave) con al menos una hospitalización o dos visitas al departamento de emergencias relacionadas con el empeoramiento de estas afecciones crónicas en los últimos 24 meses
- No recibir apoyo duplicado de otro programa local, estatal o financiado por el gobierno federal.

Hable con su administrador de casos, PCP u otro proveedor acerca de obtener una referencia para inscribirse en este servicio. También puede llamar a



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

F. Servicios de Arrendamiento y Mantenimiento de la Vivienda

Este servicio proporciona servicios de arrendamiento y mantenimiento, con el objetivo de mantener un arrendamiento seguro y estable una vez que se asegure la vivienda. Los servicios incluyen identificación, educación e intervención en torno a comportamientos y necesidades que pueden poner en peligro la vivienda, ayuda con las finanzas y las disputas del propietario o vecino, visitas de salud y seguridad, y más. Los servicios se basan en las necesidades del miembro documentadas en el plan individualizado de apoyo de vivienda.

Para ser elegible, los miembros deben:

- Estar en riesgo de no tener hogar
- Estar inscritos en Administración de la Atención Mejorada (Enhanced Care Management) o en otro programa de administración de caso, Y
 - Estar actualmente en un entorno de cuidados agudos o posagudos (p. ej., centro de enfermería especializada (SNF), relevo, vivienda estabilizadora posterior a la hospitalización, etc.)
 - O bien
 - Tener una afección crónica sensible a la vivienda (por ejemplo, diabetes, insuficiencia cardíaca congestiva, cáncer, enfermedad hepática en etapa terminal, enfermedad renal en etapa terminal, asma/enfermedad pulmonar obstructiva crónica, trastorno por uso de sustancias y/o enfermedad mental grave) con al menos una hospitalización o dos visitas al departamento de emergencias relacionadas con el empeoramiento de estas afecciones crónicas en los últimos 24 meses
- No haber recibido previamente este servicio, a menos que se demuestre una buena causa de por qué los servicios adicionales serían beneficiosos y que el miembro no perdió la vivienda anterior debido a la falta de voluntad para cooperar de buena fe con las acciones necesarias requeridas para este servicio.
- No recibir apoyo duplicado de otro programa local, estatal o financiado por el gobierno federal.

Hable con su administrador de casos, PCP u otro proveedor acerca de obtener una referencia para inscribirse en este servicio. También puede llamar a Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

G. Depósitos para vivienda

Este servicio ayuda a identificar, coordinar, asegurar o financiar servicios únicos y modificaciones necesarias para permitir que una persona establezca un hogar básico. No incluye alojamiento y comida ni pago de los gastos de alquiler en curso. Los depósitos de vivienda pueden incluir:

- Depósitos de seguridad requeridos para obtener o arrendar un apartamento o casa
- Cargos de activación/depósitos para servicios públicos o acceso a servicios
- Cobertura del primer mes de servicios públicos Incluyendo, pero no limitado a, teléfono, gas, electricidad, calefacción y agua
- Alquiler del primer y último mes
- Servicios necesarios para la salud y seguridad del miembro (p. ej., limpieza única, eliminación de plagas)
- Bienes como aire acondicionado o calentador, y otras ayudas y servicios de adaptación médicamente necesarios para la salud y seguridad del miembro en el hogar (p. ej., camas de hospital, elevadores Hoyer, filtros de aire, limpieza especializada o suministros de control de plagas)

Los servicios se basan en las necesidades del miembro documentadas en el plan individualizado de apoyo de vivienda.

Los depósitos de vivienda están disponibles una vez en la vida de un miembro. Solo se puede aprobar un tiempo adicional con documentación sobre qué condiciones han cambiado que demuestren por qué proporcionar este servicio por segunda vez sería más exitoso que la primera vez.

Estos servicios deben identificarse como razonables y necesarios en el plan individualizado de apoyo de vivienda del miembro y estar disponibles solo si el miembro no puede cubrir el gasto.

Los miembros también deben recibir Servicios de Navegación de Transición de Vivienda junto con este servicio. Como mínimo, los miembros deben tener la evaluación de inquilinos, la evaluación de la vivienda y el plan individualizado de apoyo de vivienda.

Hable con su administrador de casos, PCP u otro proveedor acerca de obtener una referencia para inscribirse en este servicio. También puede llamar a Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Trasplante de órganos mayores

Trasplantes para niños menores de 21 años

La ley estatal exige que los niños que necesitan trasplantes sean remitidos al programa Servicios para Niños de California (CCS) para decidir si el niño es elegible para CCS. Si el niño es elegible para CCS, CCS cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados. Si el niño no es elegible para CCS, entonces CCHP remitirá al niño a un centro de trasplantes calificado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante sería necesario y seguro, CCHP cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si su médico decide que puede necesitar un trasplante de órgano importante, CCHP lo derivará a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplante confirma que un trasplante es necesario y seguro para su condición médica, CCHP cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Los siguientes trasplantes principales de órganos cubiertos por CCHP incluyen, pero no se limitan a:

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

Transporte y gastos de viaje

Es posible que pueda recibir transporte, comidas, alojamiento y otros costos como estacionamiento, peajes, etc. si usted o su familia necesitan asistencia para llegar a una cita médica relacionada con una afección elegible para CCS y no hay otro recurso disponible. Debe llamar a CCHP y solicitar aprobación (autorización) antes de pagar de su bolsillo por las comidas de transporte y el alojamiento ya que CCHP proporciona transporte no médico y transporte médico que no es de emergencia, como se indica en los beneficios y servicios. Si se determina que sus gastos de transporte o viaje son necesarios y CCHP verifica que intentó obtener transporte a través de CCHP, puede recibir un reembolso de CCHP y debemos reembolsarle dentro de los 60 días calendario posteriores a la presentación de los recibos y la documentación requeridos para los gastos de transporte.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

Algunas veces, CCHP no cubre servicios, pero usted aún puede obtenerlos a través de FFS Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. CCHP coordinará con otros programas para garantizar que reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por CCHP. En esta sección se detallan algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

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

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

- Un farmacéutico en su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia para 72 horas si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia dado por una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no sea de emergencia. Si dicen que no, le enviarán una carta para decirle por qué. Ellos le dirán cuáles son sus opciones. Vaya a la sección “Quejas” en el Capítulo 6, Informar y resolver problemas, para obtener más información.

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Farmacias

Si está surtiendo o resurtiendo una receta, debe obtener sus medicamentos recetados de una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cerca de usted o una farmacia que pueda enviarle su receta llamando a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviar la receta a la farmacia para usted. Entregue a la farmacia su receta con su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC). Asegúrese de que la farmacia sepa acerca de todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de CCHP para llegar a las farmacias. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias” en este manual.

Servicios de salud mental de especialidad

Algunos servicios de salud mental son proporcionados por los planes de salud mental del condado en lugar de CCHP. Estos incluyen servicios de salud mental de especialidad (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen los criterios para SMHS. Los SMHS pueden incluir estos servicios ambulatorios, residenciales y hospitalarios:

Servicios ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo para medicación
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención en casos de crisis
- Servicios de estabilización en casos de crisis
- Servicios de administración de casos específicos
- Servicios terapéuticos conductuales (cubiertos para miembros menores de 21 años)
- Coordinación de atención intensiva (Intensive care coordination, ICC) (cubierta para miembros menores de 21 años)
- Servicios intensivos en el hogar



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

(Intensive home-based services, IHBS) (cubiertos para miembros menores de 21 años)

- Atención terapéutica de acogida (cubierta para miembros menores de 21 años)

Servicios residenciales:

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

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados psiquiátricos agudos
- Servicios profesionales hospitalarios para pacientes hospitalizados psiquiátricos
- Servicios en un centro de salud psiquiátrica

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

Servicios de tratamiento por trastorno por consumo de sustancias

El condado brinda servicios para trastornos por consumo de sustancias a miembros de Medi-Cal que cumplen los criterios para estos servicios. Los miembros que se identifican para los servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias se remiten a su departamento del condado para su tratamiento. Para encontrar todos los números de teléfono del condado, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Para obtener más información sobre los servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias del condado, llame a la Línea gratuita de acceso a la salud conductual del condado las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-846-1652.

Los servicios para pacientes ambulatorios para trastornos por uso de sustancias cubiertos incluyen:

- Detección e intervención breve
Atención preventiva una vez al año para jóvenes y adultos con su proveedor de



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

atención primaria (PCP) asignado a CCHP.

- **Servicios para pacientes ambulatorios**
Servicios basados en la comunidad (hasta nueve (9) horas por semana), que incluyen conserjería individual y grupal, educación al paciente, asistencia en crisis y administración de caso para jóvenes y adultos
- **Servicios intensivos para pacientes ambulatorios**
Servicios intensivos basados en la comunidad (hasta 19 horas por semana o hasta 30 horas por semana para pacientes perinatales), que incluyen conserjería individual y grupal, educación al paciente, asistencia en crisis y administración de caso para jóvenes y adultos
- **Tratamiento asistido con medicamentos (MAT)**
Algunos pacientes pueden necesitar tomar medicamentos para obtener ayuda adicional con su recuperación, los servicios de Tratamiento asistido por medicamentos (Medication Assisted Treatment, MAT) incluyen el pedido, la prescripción, la administración y el monitoreo de todos los medicamentos para el trastorno por uso de sustancias. El MAT también incluye administración de casos y asesoramiento grupal e individual. El servicio está disponible para adultos con trastornos opioides.
- **Manejo de la abstinencia (desintoxicación)**
Servicios no médicos las 24 horas para la abstinencia moderada y desintoxicación por hasta cinco (5) días. El servicio está disponible solo para adultos.
- **Tratamiento residencial (con aprobación previa)**
Los servicios residenciales a corto plazo (24/7) incluyen conserjería individual y grupal, educación al paciente y administración de casos. El servicio está disponible para jóvenes y adultos.
- **Servicios de apoyo para la recuperación**
Los servicios de apoyo incluyen prevención de recaídas, preparación para la recuperación, apoyo para la recuperación, desarrollo de habilidades de autocontrol. Disponible para adultos luego de completar el tratamiento.

Servicios dentales

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Medi-Cal Dental cubre algunos servicios dentales, que incluyen:

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

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711).

También puede visitar el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en

<https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org/>.

Servicios para Niños de California (CCS)

CCS es un programa de Medi-Cal que trata a niños menores de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen con las reglas del programa CCS. Si CCHP o su PCP cree que su hijo tiene una condición elegible para CCS, él o ella será remitido al programa de CCS del condado para ser evaluado para la elegibilidad.

El personal del programa CCS del condado decidirá si su hijo califica para los servicios de CCS. CCHP no decide la elegibilidad para CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS tratarán al niño o la niña para su condición elegible para CCS. CCHP seguirá cubriendo los tipos de servicio que no tienen que ver con la condición de CCS, como exámenes físicos, vacunas y chequeos de bienestar para niños.

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

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

- Enfermedad cardíaca congénita
- Cánceres
- Tumores



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Hemofilia
- Anemia de las células falciformes
- Problemas de la tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio/paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida auditiva
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones bajo ciertas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes severamente torcidos

Medi-Cal paga por los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para los servicios del programa CCS, él o ella seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de CCHP.

Para obtener más información sobre CCS, puede visitar la página web de CCS en <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Servicios que no puede obtener a través de CCHP o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni CCHP ni Medi-Cal cubrirá, incluyendo, pero no limitado a:

- Fertilización in vitro (FIV), que incluye, entre otros, estudios o procedimientos de infertilidad para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Preservación de la fertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones en el hogar
- Modificaciones de vehículos
- Cirugía estética

CCHP puede cubrir algo que no sea un beneficio si se establece la necesidad médica. Su proveedor debe enviar una autorización previa al Departamento de Gestión de Uso



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

(Utilization Management, UM) de CCHP con los motivos por los que el no beneficio es médicamente necesario.

Para obtener más información llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

A medida que el CCHP avance hacia el futuro, las nuevas tecnologías médicas traerán nuevas formas de tratar a los pacientes. Al evaluar estas nuevas tecnologías, la evidencia será primordial para las determinaciones del CCHP. El CCHP también puede considerar otras complejidades, incluyendo cuestiones sociales, legales, éticas y económicas.

Los nuevos métodos de pago, los controles de costos y los avances tecnológicos han llevado a estancias hospitalarias más cortas y a un mayor uso de entornos alternativos o deficientes para la atención. Una de estas alternativas para los pacientes que necesitan atención de enfermería es un Centro de enfermería especializada. Otros tipos de atención deficiente están cubiertos en la misma medida que se describe en este folleto de Atención en un centro de enfermería especializada. Si tiene alguna pregunta sobre la política de atención subaguda del CCHP, llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 2).



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

5. Atención de bienestar de niños y jóvenes

Los niños y jóvenes menores de 21 años pueden recibir servicios especiales de salud tan pronto como se inscriban. Esto asegura que obtengan los servicios preventivos, dentales, de salud mental y de desarrollo y especializados adecuados. En este capítulo se explican estos servicios.

Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)

Los miembros menores de 21 años tienen cobertura para la atención necesaria. La siguiente lista incluye servicios médicamente necesarios para tratar o mejorar defectos y trastornos físicos o mentales. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, la siguiente lista:

- Visitas de niño sano y chequeos de adolescentes (visitas importantes que necesitan los niños)
- Vacunas (inmunizaciones)
- Evaluación y tratamiento de salud conductual
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado)
- Análisis de laboratorio, incluyendo detección por intoxicación por plomo en sangre
- Salud y educación preventiva
- Servicios de la vista
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- Servicios de audición (cubiertos por CCS para niños que califican. CCHP cubrirá los servicios para niños que no califican para CCS)



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Estos servicios se denominan servicios de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT) Los servicios de EPSDT que son recomendados por las directrices de Bright Futures de pediatras

(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) para ayudarle a usted o su hijo a mantenerse saludables están cubiertos sin costo para usted.

Chequeos de salud de bienestar para niños y atención preventiva

La atención preventiva incluye chequeos de salud regulares, exámenes de detección para ayudar a su médico a encontrar problemas temprano y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades o afecciones médicas antes de que causen problemas. Los chequeos regulares lo ayudan a usted o al médico de su hijo a buscar cualquier problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, de salud mental y cualquier trastorno por uso de sustancias (drogas). CCHP cubre chequeos para detectar problemas (incluyendo evaluación del nivel de plomo en sangre) en cualquier momento en que sean necesarios, incluso si no es durante su examen regular o el de su hijo.

La atención preventiva también incluye vacunas que usted o su hijo necesiten. CCHP debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias al momento de cualquier consulta médica. Los servicios de atención preventiva y exámenes están disponibles sin costo alguno y sin preaprobación (autorización previa).

Su hijo debe hacerse chequeos a estas edades:

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

Los chequeos de salud del niño saludable incluyen:

- Una historia completa y un examen físico de la cabeza a los dedos de los pies



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Vacunas apropiadas según la edad (California sigue el programa de Periodicidad de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Análisis de laboratorio, incluyendo detección por intoxicación por plomo en sangre
- Educación para la salud
- Pruebas de visión y audición
- Examen de salud bucal
- Evaluación de la salud conductual

Cuando se detecta algún problema de salud física o mental durante un reconocimiento médico o revisión de detección, podría darse atención que pueda resolver o ayudar al problema. Si la atención es médicamente necesaria y CCHP es responsable por pagar la atención, entonces CCHP cubre la atención sin costo para usted. Estos servicios incluyen:

- Atención de un médico, enfermero practicante y atención hospitalaria
- Inyecciones para mantenerse saludable
- Fisioterapia, terapia ocupacional y del habla/el lenguaje
- Servicios de salud en el hogar, que podrían ser equipo, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento para problemas de la vista, incluyendo anteojos
- Tratamiento para problemas de audición, incluidos los audífonos cuando no están cubiertos por CCS
- Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades de desarrollo mental
- Administración de caso y educación en salud
- Cirugía reconstructiva, es decir cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo ocasionadas por defectos congénitos, anomalías de desarrollo, traumas, infecciones, tumores o enfermedades a fin de mejorar la función o crear una apariencia normal.

DetECCIÓN DE ENVENENAMIENTO POR PLOMO EN LA SANGRE

Todos los niños inscritos en CCHP deben recibir una detección de envenenamiento por plomo en la sangre a los 12 y a los 24 meses o entre las edades de 36 y 72 meses si no se les realizó antes.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Ayuda para obtener servicios de atención de bienestar para niños y jóvenes

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

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

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

Cheques dentales

Mantenga las encías de su bebé limpias limpiando suavemente las encías con un paño todos los días. Alrededor de los cuatro a seis meses, la “dentición” comenzará a medida que los dientes de leche comiencen a salir. Debe hacer una cita para la primera visita dental de su hijo tan pronto como su primer diente salga o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

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

Bebés de 1 a 4 años

- Primera visita dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses; cada 3 meses desde el nacimiento hasta los 3 años)
- Radiografías
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Empastes



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

5 | Atención de bienestar de niños y jóvenes

- Extracción de dientes ambulatorios
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

Niños de 5 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Selladores molares
- Empastes
- Conductos radiculares
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

Niños de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses)
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Ortodoncia (aparatos ortopédicos) para aquellos que califican
- Empastes
- Coronas
- Conductos radiculares
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Sedación (si es médicamente necesaria)

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

Las contraindicaciones incluyen, pero no se limitan a:

- Afección física, conductual, de desarrollo o emocional que impide que el paciente responda a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento
- Procedimientos restaurativos o quirúrgicos extensos
- Un niño que no coopera
- Una infección aguda en el lugar de la inyección
- Fracaso de un anestésico local para controlar el dolor



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

Servicios adicionales de remisión para educación preventiva

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

Ejemplos de servicios que se pueden proporcionar para ayudar a su hijo a aprender incluyen:

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

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

6. Informar y resolver problemas

Hay dos formas de informar y resolver problemas:

- Una **queja** (o **reclamo**) es cuando tiene un problema con CCHP o con un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Una **apelación** es cuando usted no está de acuerdo con la decisión de CCHP de no cubrir o cambiar sus servicios.

Usted tiene derecho a presentar quejas y apelaciones ante CCHP para informarnos sobre su problema. Esto no quita ninguno de sus derechos y recursos legales. No discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por quejarse ante nosotros. Informarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar la atención a todos los miembros.

Siempre debe ponerse en contacto con CCHP primero para informarnos sobre su problema. Llámenos de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Háblenos de su problema. Si tiene un problema clínicamente urgente, también puede contactarnos a la Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas al 1-877-661-6230 (presione 1). (TTY 711). La Línea de Asesoramiento de Enfermería 24 horas está disponible incluso los fines de semana y días festivos.

También tiene la opción de completar y enviar un formulario de queja/apelación en línea, disponible en www.ContraCostaHealthPlan.org.

O puede escribir sobre su queja y enviarla por correo o fax a:

Plan de Salud de Contra Costa
 Attn: Member Grievance / Appeal
 595 Center Ave., Suite 100
 Martinez, CA 94553
 Fax: 925-313-6047

Si su queja o apelación aún no está resuelta después de 30 días, o no está satisfecho



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC) y pedirles que revisen su queja o lleven a cabo una Revisión Médica Independiente. Puede llamar al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711) o visitar el sitio web del DMHC para obtener más información:

<https://www.dmhc.ca.gov>.

El Defensor de los derechos del paciente (Ombudsman) de Atención Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) también puede ayudar. Pueden ayudarlo si tiene problemas para unirse, cambiar o dejar un plan de salud. También pueden ayudar si se mudó y tiene problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor de los derechos del paciente de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. al 1-888-452-8609.

También puede presentar una queja ante su oficina de elegibilidad del condado sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Si no está seguro de a quién debe presentar su queja, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

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

Quejas

Una queja (o queja formal) es cuando usted tiene un problema o no está satisfecho con los servicios que está recibiendo de CCHP o un proveedor. No existe un límite de tiempo para presentar un reclamo. Puede presentar una queja ante CCHP en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Proporcione su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por teléfono:** Llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711), y pida que le enviemos un formulario. Cuando obtenga el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Infórmenos qué sucedió y cómo podemos ayudarlo.

Envíe el formulario por correo a:

Contra Costa Health Plan

Member Appeals/Grievance Resolution Unit

595 Center Ave, Suite 100



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

Martinez, CA 94553

En el consultorio de su médico podrá obtener formularios de queja.

- **En línea:** Visite el sitio web de CCHP. Ingrese a www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos ayudarlo. Podemos darle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Dentro de los 5 días calendario de recibir su queja, le enviaremos una carta informándole que la recibimos. Dentro de 30 días, le enviaremos otra carta que le indica cómo resolvimos su problema. Si llama a CCHP acerca de una queja que no se trata de cobertura de atención médica, necesidad médica o tratamiento experimental o en investigación, y su queja se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que involucra un problema de salud grave, comenzaremos una revisión acelerada (rápida) y le proporcionaremos una decisión dentro de las 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su queja, tomaremos una decisión sobre cómo manejaremos su queja y si aceleraremos su queja. Si determinamos que no aceleraremos su queja, le haremos saber que resolveremos su queja dentro de los 30 días. Puede comunicarse directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud califica para una revisión acelerada, o si CCHP no le responde dentro del período de 72 horas.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de quejas de CCHP o elegibles para revisión médica independiente. Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711) o ingresando en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Sin embargo, las quejas relacionadas con beneficios de farmacia no sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión médica independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente/Queja e instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de acción (NOA) diciéndole que estamos negando, retrasando, cambiando o terminando un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitar una apelación. Su PCP u otro proveedor también pueden solicitar una apelación por usted con su permiso por escrito.

Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha en el NOA que obtuvo de nosotros. Si decidimos reducir, suspender o detener un servicio que está recibiendo ahora, puede continuar recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. Esto se denomina Ayuda pagada pendiente. Para recibir Ayuda pagada pendiente, debe solicitarnos una apelación dentro de los 10 días a partir de la fecha en el NOA o antes de la fecha en que dijimos que sus servicios se detendrán, lo que ocurra más tarde. Cuando solicite una apelación bajo estas circunstancias, los servicios continuarán.

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

- **Por teléfono:** Llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Dé su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.
- **Por teléfono:** Llame a CCHP al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711), y pida que le enviemos un formulario. Cuando obtenga el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación del plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario por correo a:

Contra Costa Health Plan
Member Appeals/Grievance Resolution Unit
595 Center Ave, Suite 100
Martinez, CA 94553

En el consultorio de su médico podrá obtener formularios de apelación.

- **En línea:** Visite el sitio web de CCHP. Ingrese a www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con Ayuda pagada pendiente,



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

podemos ayudarlo. Podemos darle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Dentro de los 5 días de recibir su apelación, le enviaremos una carta informándole que la recibimos. Dentro de los 30 días, le informaremos nuestra decisión de apelación y le enviaremos una carta de Aviso de resolución de apelación (Notice of Appeal Resolution, NAR). Si no le brindamos nuestra decisión de apelación en un plazo de 30 días, puede solicitar una Audiencia estatal y una IMR ante el DMHC. Pero si pide primero una Audiencia estatal, y la audiencia ya ha sucedido, no puede pedir una IMR. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Si usted o su médico quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva decidir la apelación pondría su vida, salud o habilidad para funcionar en peligro, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711). Tomaremos una decisión en un plazo de 72 horas a partir de recibir su apelación.

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

Si usted solicitó una apelación y recibió una carta NAR diciéndole que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió una carta NAR y han pasado los últimos 30 días, puede:

- Pedir una **Audiencia estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS), y un juez revisará su caso.
- Presentar un formulario de Queja/Revisión Médica Independiente ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para que la decisión del CCHP sea revisada o pedir una Revisión Médica Independiente (IMR) **del DMHC**. Durante una IMR de DMHC, un médico externo que no es parte de CCHP revisará su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de Queja/Revisión Médica Independiente e instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Usted tiene derecho tanto a una Audiencia estatal como a una IMR. Pero si pide primero una Audiencia estatal, y la audiencia ya ha sucedido, no puede pedir una IMR. En este caso, la Audiencia Estatal tendrá la última palabra.

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

Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no son manejadas por CCHP. Puede presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711). Sin embargo, las quejas y apelaciones relacionadas con beneficios de farmacia no sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión médica independiente.

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

Quejas y Revisiones médicas independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Médica Administrada

Una IMR es cuando un médico externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, debe presentar primero una apelación ante CCHP. Si no tiene novedades de su plan de salud dentro de los 30 días calendario, o si no está satisfecho con la decisión de su plan de salud, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un plazo de 6 meses a partir de la fecha que figura en el aviso informándole su decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia Estatal si desea una IMR y una audiencia estatal presenta su queja lo antes que pueda. Recuerde, si pide primero una Audiencia estatal, y la audiencia ya ha sucedido, no puede pedir una IMR. En este caso, la Audiencia Estatal tendrá la última palabra.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin antes presentar una apelación. Esto es en los casos en que su problema de salud es urgente, como aquellos que implican una amenaza grave para su salud.

Si su queja al DMHC no califica para una IMR, el DMHC aún revisará su queja para



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

asegurarse de que CCHP tomó la decisión correcta cuando apeló su denegación de servicios. CCHP tiene que cumplir con las decisiones de la IMR y revisión del DMHC.

Así es como debe pedir una IMR.

El Departamento de Atención de Médica Administrada de California es responsable de la regulación de los planes de atención médica. Si tiene alguna queja contra su plan de salud, primero debe comunicarse telefónicamente con el plan al **1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711)** y seguir el procedimiento de tramitación de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. La utilización de este procedimiento de queja no impide ningún derecho o recurso legal potencial que usted pueda tener a su disposición. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que no ha sido resuelta satisfactoriamente por su plan de salud, o una queja que haya permanecido sin resolver por más de 30 días, puede llamar al departamento para solicitar asistencia. También puede ser elegible para una Revisión médica independiente (Independent Medical Review, IMR). Si usted es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas adoptadas por el plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones sobre cobertura de tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y controversias relacionada con el pago de servicios médicos de emergencia o de urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con dificultades de audición o del habla. El sitio web del departamento <https://www.dmhc.ca.gov> tiene formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez le ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Usted tiene derecho a solicitar una Audiencia estatal si ya ha presentado una apelación ante nosotros y todavía no está satisfecho con la decisión o si no obtuvo una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia Estatal, debe solicitarla dentro de los 120 días siguientes a la fecha de la carta de NAR. Sin embargo, si le dimos Ayuda Pagada Pendiente durante su apelación, y desea que continúe hasta que haya una decisión sobre su Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 10 días posteriores



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

a nuestra carta NAR, o antes de la fecha en que dijimos que sus servicios se detendrán, lo que ocurra más tarde. Si necesita ayuda para asegurarse de que la Ayuda Paga Pendiente continuará hasta que haya una decisión final sobre su Audiencia Estatal, comuníquese con CCHP de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. llamando al 1-877-661-6230 (presione 2). Si no puede escuchar o hablar bien, llame al (TTY 711). Su PCP puede solicitar una Audiencia estatal por usted con su permiso por escrito.

A veces puede solicitar una audiencia estatal sin completar nuestro proceso de apelación.

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

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

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

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de respuesta pública (Public Response Unit) de CDSS al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Complete el formulario proporcionado con su aviso de resolución de apelaciones.

Envíelo a:

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

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarlo. Podemos darle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

En la audiencia, usted dará su opinión. Nosotros daremos la nuestra. El juez podría tardar hasta 90 días en decidir su caso. CCHP debe seguir lo que decida el juez.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva una Audiencia estatal pondría en peligro su vida, salud o habilidad de funcionar en peligro, usted o su PCP pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una Audiencia estatal acelerada o expedita (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar 3 días hábiles después de obtener su archivo completo del caso de CCHP.

Fraude, despilfarro y abuso

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

El fraude, el despilfarro y el abuso de los proveedores incluyen:

- Falsificación de registros médicos.
- Prescribir más medicamentos de los que es médicamente necesario.
- Dar más servicios de atención médica de los necesarios médicamente.
- Facturación de servicios que no se dieron.
- Facturación de servicios profesionales cuando el profesional no realizó el servicio.
- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros en un esfuerzo por influir en qué proveedor es seleccionado por el miembro.
- Cambiar el médico de atención primaria del miembro sin el conocimiento del miembro.

El fraude, el despilfarro y el abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluye, pero no se limita a:

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

6 | Informar y resolver problemas

Para denunciar fraudes, despilfarros y abusos, anote el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, el despilfarro o el abuso. Proporcione toda la información que pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Dar las fechas de los acontecimientos y un resumen de exactamente lo que sucedió.

Envíe su informe a:

Contra Costa Health Plan Fraud Unit
595 Center Ave. Ste. 100
Martinez, CA 94553

O llame a: la Línea directa de Cumplimiento/fraude de Servicios de Salud de Contra Costa las 24 horas al 1-800-304-9490



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de CCHP, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. En este capítulo se explican estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que usted tiene derecho como miembro de CCHP.

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de CCHP:

- Ser tratado con respeto y dignidad, prestando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- A que se le proporcione información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos y sus profesionales, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- A recibir información escrita del miembro completamente traducida en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- A hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de CCHP.
- A elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de CCHP.
- A tener acceso oportuno a los proveedores de red.
- A participar en la toma de decisiones con proveedores acerca de su propia atención médica, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento.
- A expresar quejas, ya sea verbalmente o por escrito, acerca de la organización o la atención que recibió.
- Conocer la razón médica de CCHP para denegar, retrasar, terminar o cambiar una solicitud de atención médica.
- A recibir coordinación de la atención.
- A pedir una apelación de decisiones para denegar, aplazar o limitar servicios o beneficios.
- A recibir servicios de interpretación orales gratuitos para su idioma.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en

www.ContraCostaHealthPlan.org.

- A obtener asistencia jurídica gratuita en la oficina de asistencia legal de su localidad u otros grupos.
- A formular directivas anticipadas.
- A solicitar una Audiencia estatal si se deniega un servicio o beneficio y ya ha presentado una apelación ante CCHP y todavía no está satisfecho con la decisión, o si usted no obtuvo una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluyendo información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada.
- A cancelar la inscripción en el CCHP y cambiar a otro plan de salud en el condado a petición.
- A acceder a Servicios con consentimiento del menor.
- A recibir materiales escritos para miembros en formatos alternativos (como braille, impreso en letra grande y formato de audio) sin costo, a solicitud y en forma oportuna y adecuada para el formato que se solicita, y de acuerdo a la Sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- A no ser sometido a ninguna forma de restricción o reclusión que se utilice como medida de coerción, disciplina, ventaja o represalia.
- A recibir información veraz sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de una manera adecuada a su situación y capacidad de comprensión, independientemente del costo o de la cobertura.
- Para acceder a y obtener una copia de sus registros médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan, como se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales.
- La libertad para ejercer estos derechos sin que ello afecte de manera negativa el trato que recibe de CCHP, de los proveedores o del Estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, Centros de parto independientes, Centros de salud calificados federalmente, Clínicas de salud indígenas, servicios de partería, Centros de salud rurales, servicios para infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de CCHP de conformidad con la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de CCHP tienen estas responsabilidades:

- La responsabilidad de proporcionar información completa y exacta sobre las enfermedades médicas pasadas y presentes, incluyendo medicamentos y otros



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

asuntos relacionados.

- La responsabilidad de seguir el plan de tratamiento y las instrucciones acordados con su médico.
- La responsabilidad de hacer preguntas con respecto a la condición y los planes de tratamiento hasta que estén claramente entendidos.
- La responsabilidad de acudir a citas programadas o llamar por lo menos 24 horas de antelación para cancelar.
- La responsabilidad de llamar con antelación para surtir sus recetas.
- La responsabilidad de ser cortés y cooperar con las personas que prestan servicios de salud.
- La responsabilidad de participar activamente en su salud y la salud de su familia. Esto significa cuidar de los problemas antes que sea tarde, siguiendo las instrucciones del proveedor, tomando todos los medicamentos según lo recetado y participando en programas de salud recomendados.
- La responsabilidad de entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de objetivos mutuamente acordados con el tratamiento, a la medida de lo posible.
- La responsabilidad de suministrar información (a la medida de lo posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesiten para proporcionar cuidado.

Aviso de no discriminación

La discriminación está prohibida por la ley. CCHP sigue las leyes estatales y federales de derechos civiles. CCHP no discrimina ilegalmente, excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, género identidad u orientación sexual.

CCHP proporciona:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas con capacidad a fin de ayudarlas a comunicarse mejor, como por ejemplo:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Información escrita en otros formatos (letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma materno no es el inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con CCHP, de 8 a. m. a 5 p. m. llamando al 1-877-661-6230 (presione 2). O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al (TTY 711) o use el Servicio de retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

Si considera que CCHP no le ha brindado estos servicios o lo ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el coordinador de Derechos Civiles de CCHP. Puede presentar una queja por escrito, en persona o de manera electrónica.

- **Por teléfono:** comuníquese de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. llamando al 1-877-661-6230 (presione 2). O, si no puede escuchar o hablar bien, llame al (TTY 711) o use el Servicio de retransmisión de California.
- **Por escrito:** complete un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:
CCHP Civil Rights Coordinator
Member Grievance Unit
595 Center Avenue, Suite 100
Martinez, CA 94553

O envíelo por fax al 1-925-313-6047
- **En persona:** visite el consultorio de su médico o CCHP y mencione que desea presentar una queja.
- **Electrónicamente:** Visite el sitio web de CCHP en www.ContraCostaHealthPlan.org.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights) – Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services)

También puede presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o electrónicamente a:

- **Por teléfono:** llame al 916-440-7370. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (Servicio de retransmisión de telecomunicaciones).
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o envíe una carta a:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en

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

- **Electrónicamente:** Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights) – Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services)

Si considera que se lo ha discriminado por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. por teléfono, por escrito o electrónicamente a:

- **Por teléfono:** llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar o escuchar bien, llame a TTY 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de retransmisión de California.
- **Por escrito:** Complete un formulario de queja o envíe una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

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

Formas de involucrarse como miembro

CCHP quiere saber de usted. Cada trimestre, CCHP tiene reuniones para hablar de lo que está funcionando bien y cómo CCHP puede mejorar. Se invita a los miembros a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comisión de Atención Administrada (MCC)

CCHP tiene un grupo llamado la Comisión de Atención Administrada (Managed Care Commission, MCC). Este grupo está formado por miembros y proveedores de Medi-Cal y comerciales, entre otros, incluyendo miembros no votantes. Puede unirse a este grupo si quiere. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de CCHP y es responsable de:

- Abordar las preocupaciones de atención médica para las personas atendidas por el Condado.
- Asegurar que los proveedores, consumidores y nuestra diversa comunidad hagan aportes a las deliberaciones y a la toma de decisiones.
- Hacer planificación a largo plazo y formulación de políticas, y hacer recomendaciones a la Junta de Supervisores, al Director de Servicios de Salud del Condado y a la Oficina Ejecutiva Principal de CCHP.

Si desea ser parte de este grupo, llame al Administración de CCHP al (925) 313-6004 (TTY 711) u obtenga más información en cchealth.org/healthplan/mcc.

Aviso de prácticas de privacidad

Una declaración que describe las políticas y los procedimientos de CCHP para preservar la confidencialidad de los registros médicos está disponible y se proporcionará a solicitud.

Los miembros que pueden dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales no están obligados a obtener la autorización de ningún otro miembro para recibir



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

servicios confidenciales o para presentar un reclamo por servicios confidenciales. CCHP dirigirá las comunicaciones relacionadas con servicios confidenciales a la dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono designados alternativos de un miembro o, en ausencia de una designación, a nombre del miembro en la dirección o número de teléfono en el archivo. CCHP no divulgará información médica relacionada con servicios confidenciales a ningún otro miembro sin la autorización por escrito del miembro que recibe atención. CCHP aceptará las solicitudes de comunicación confidencial en la forma y formato solicitados, si es fácilmente producible en la forma y formato solicitados, o en ubicaciones alternativas. La solicitud de un miembro de comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles será válida hasta que el miembro revoque la solicitud o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Si desea comunicaciones confidenciales sobre servicios confidenciales dirigidas a una dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono alternativos, llame al Departamento de Servicios al Miembro de CCHP, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Puede ver el Aviso de prácticas de privacidad del DHCS, aquí:

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DE LA HIPAA DE CCHP

CCHP SE COMPROMETE A PROTEGER SU PRIVACIDAD

Aviso de prácticas de privacidad de la HIPAA

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED PUEDE SER UTILIZADA Y REVELADA, Y CÓMO PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR, REVÍSELO CUIDADOSAMENTE

¿Quién seguirá este aviso?

Este Aviso describe las prácticas de privacidad del Condado de Contra Costa para:

- Centro Médico Regional de Contra Costa
- Los Centros de Salud Ambulatorios y clínicas satelitales afiliadas ubicadas en Antioch, Bay Point, Brentwood, Concord, Martinez, Pittsburg, Richmond y San Pablo;
- Los Centros de Salud Mental del Condado de Contra Costa y el Plan de Salud Mental Contra Costa
- Los Centros y Programas de Salud Pública del Condado de Contra Costa;
- Los programas de Servicios contra el Abuso de Alcohol y Otras Drogas del Condado de Contra Costa;
- Servicios médicos de emergencia;
- El Plan de Salud de Contra Costa;
- Todos los empleados, médicos, personal profesional de la salud y otros autorizados a ingresar información en su registro médico o de salud.
- Voluntarios o personas que trabajan con nosotros para ayudarle.
- Empleados seleccionados del condado responsables del pago y el apoyo operativo.
- Planes dentales de grupo autoasegurados y cuentas de salud de gastos flexibles para los empleados del condado.
- Todos los proveedores con los que las entidades mencionadas anteriormente tienen contratos para proporcionar servicios médicos.

Todas las entidades mencionadas anteriormente seguirán los términos de este Aviso. Además, todos los anteriores pueden compartir información médica entre sí para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica, como se describe en este Aviso.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Nuestra promesa con respecto a su información médica

El Condado de Contra Costa documenta la atención y los servicios que recibe en registros escritos y electrónicos. En este Aviso, nos referiremos a esos registros como “información médica”. Necesitamos esta información para proporcionarle atención médica y servicios al cliente de calidad, evaluar beneficios y reclamos, administrar cobertura de atención médica, medir el rendimiento y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios. Entendemos que la información médica sobre usted y su salud es personal.

Estamos comprometidos a proteger su información médica y a seguir todas las leyes estatales y federales relacionadas con la protección de su información médica.

Este Aviso le informa sobre las formas en que podemos usar y divulgar información médica sobre usted. También describe sus derechos y ciertas obligaciones que tenemos con respecto al uso y revelación de información médica.

La ley nos exige:

- asegurarnos de que la información médica que lo identifica se mantenga privada (con ciertas excepciones);
- darle este Aviso que describe nuestros deberes legales y prácticas de privacidad con respecto a la información médica sobre usted; y
- seguir los términos del Aviso que está actualmente en vigor.

Cómo podemos usar y divulgar información médica sobre usted

A veces la ley nos permite usar y divulgar su información médica sin su permiso. Describimos brevemente estos usos y divulgaciones y le damos algunos ejemplos. Cierta información médica, como cierta información de pacientes sobre salud mental y abuso de drogas y alcohol, y el VIH o pruebas genéticas, tiene requisitos más estrictos para su uso y revelación, y su permiso se obtendrá antes de algunos usos y divulgaciones. Sin embargo, todavía hay circunstancias en las que este tipo de información puede ser utilizada o divulgada sin su permiso.

La cantidad de información médica que se utiliza o divulga sin su permiso variará dependiendo del propósito previsto del uso o divulgación. Cuando le enviemos un recordatorio de cita, por ejemplo, se utilizará o divulgará una cantidad muy limitada de información médica. En otras ocasiones, es posible que necesitemos usar o divulgar más información médica, como cuando estamos proporcionando tratamiento médico.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Para tratamiento

Podemos usar información médica sobre usted para proporcionarle tratamiento o servicios. Podemos divulgar información médica sobre usted a médicos, enfermeras, terapeutas, técnicos, pasantes, estudiantes de medicina, residentes u otro personal de atención médica que están involucrados en cuidar de usted, incluyendo ofrecerle consejos médicos, o a los intérpretes necesarios para hacer que su tratamiento sea accesible para usted. Por ejemplo, un médico puede usar la información de su expediente médico para determinar qué tipo de medicamentos, terapia o procedimientos son apropiados para usted. El plan de tratamiento seleccionado por su médico se documentará en su expediente para que otros profesionales de la salud puedan coordinar las diferentes cosas que necesita, como recetas, pruebas de laboratorio, remisiones, etc.

También podemos divulgar información médica sobre usted a personas fuera de nuestras instalaciones que pueden estar involucradas en su atención médica continua, como centros de enfermería calificados, otros proveedores de atención médica, administradores de casos, empresas de transporte, agencias comunitarias, miembros de la familia y farmacias contratadas/afiliadas.

Para el pago

Podemos usar y divulgar información médica sobre usted para que el tratamiento y los servicios que recibe puedan ser facturados y el pago pueda ser cobrado de usted, una compañía de seguros o un tercero. Por ejemplo, es posible que necesitemos darle a su plan de salud información sobre una cirugía que recibió para que su plan de salud nos pague. También podemos informarle a su plan de salud sobre un tratamiento propuesto para determinar si su plan cubrirá el tratamiento o la medicación. También podemos compartir su información, cuando sea apropiado, con otros programas gubernamentales como Medicare o Medi-Cal con el fin de coordinar sus beneficios y pagos, o con profesionales fuera del hospital o centros de salud que están involucrados en su atención, para ayudarlos a obtener el pago por los servicios que le brindan.

Los Planes de Salud del Condado (incluyendo el Plan de Salud contra Costa y los planes dentales del grupo autoasegurado y las cuentas de salud de gastos flexibles para los empleados del Condado) pueden usar o divulgar información médica sobre usted para determinar la elegibilidad para los beneficios del plan, obtener primas, facilitar el pago por el tratamiento y los servicios que recibe de los proveedores de atención médica, determinar la responsabilidad del plan para los beneficios y coordinar los beneficios.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Para operaciones de atención médica

Podemos usar y divulgar información médica sobre usted para ciertas operaciones de atención médica. Por ejemplo, podemos usar su información médica para revisar la calidad del tratamiento y los servicios que proporcionamos, para educar a nuestros profesionales de la salud y para evaluar el desempeño de nuestro personal en el cuidado de usted. También podemos combinar información médica sobre muchos pacientes para decidir qué servicios adicionales debemos ofrecer, o si ciertos nuevos tratamientos son eficaces. Su información médica también puede ser utilizada o divulgada con fines de licencia o acreditación.

Los Planes de Salud del Condado pueden usar y divulgar información médica sobre usted para llevar a cabo las actividades relacionadas con el seguro necesarias. Algunos ejemplos son la suscripción, la calificación premium, la realización u organización de servicios médicos, servicios legales y de auditoría, detección de fraudes y abusos, planificación empresarial, gestión y administración general. Sin embargo, los Planes de Salud del Condado tienen prohibido usar o divulgar información genética sobre usted con fines de suscripción.

Socios comerciales

En ciertos casos, obtenemos servicios a través de contratos con socios comerciales. Exigimos que el socio comercial firme un contrato con un acuerdo por escrito en el que se compromete a resguardar su información de salud protegida. Es posible que divulguemos su información médica a nuestros socios comerciales a fin de que puedan llevar a cabo la tarea que le hemos solicitado.

Intercambio electrónico de información de salud

Participamos en un Intercambio electrónico de información de salud (electronic health information exchange, HIE) que permite que los prestadores de salud compartan aquella información médica relativa a usted que es necesaria para su tratamiento. La información compartida se mantiene en un sistema seguro y no se divulga fuera del establecimiento de salud sin su autorización por escrito. Usted puede optar por excluirse del intercambio de su información. Para ello, comuníquese con el Departamento de Gestión de Información de Salud al 925-370-5220.

Para recordatorios

Podemos comunicarnos con usted para recordarle que tiene una cita o que debe hacer una cita en una de nuestras instalaciones.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Para beneficios y servicios relacionados con la salud

Podemos comunicarnos con usted sobre los beneficios o servicios que ofrecemos.

Para alternativas de tratamiento

Podemos informarle o recomendarle posibles opciones de tratamiento o alternativas que puedan ser de su interés.

Para el Directorio del hospital

Cuando usted es paciente en el Centro Médico Regional de Contra Costa, creamos un directorio hospitalario que solo contiene su nombre y ubicación en el hospital. A menos que se oponga por escrito en el momento de la admisión, esta información del directorio se publicará a las personas que le soliciten por su nombre. (Nota: Si está ingresado en una unidad de atención psiquiátrica, no aparecerá información sobre usted en el directorio del hospital).

A la familia y a los demás cuando está presente

En ciertos casos, un familiar u otra persona que interviene en su atención estará presente cuando hablemos sobre su información médica. Si se opone, por favor díganos y no discutiremos su información médica, o le pediremos a la persona que se vaya.

A la familia y a los demás cuando no está presente

Puede haber momentos en que sea necesario divulgar su información médica a un miembro de la familia u otra persona involucrada en su atención porque hay una emergencia, usted no está presente o carece de la capacidad de decisión para ponerse de acuerdo u objetar. En esas situaciones, usaremos nuestro juicio profesional para determinar si revelar su información médica es en su mejor interés. Si es así, limitaremos la revelación de información médica que es directamente relevante con la participación de la persona en su atención médica. Por ejemplo, podríamos permitir que alguien pase a retirar una receta por usted.

Para investigación

Investigaciones de todo tipo pueden implicar el uso o revelación de su información médica. Su información médica generalmente puede ser utilizada o revelada para investigación sin su permiso si una Junta de Revisión Institucional (Institutional Review Board, IRB) aprueba dicho uso o revelación. Una IRB es un comité que es responsable, bajo la ley federal, de revisar y aprobar la investigación de sujetos humanos para proteger la seguridad y el bienestar de los participantes y la confidencialidad de la información médica. Su información médica puede ser importante para continuar los esfuerzos de investigación y el desarrollo de nuevos conocimientos. Por ejemplo, un estudio de



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

investigación puede implicar una revisión de gráficos para comparar los resultados de los pacientes que recibieron diferentes tipos de tratamiento.

Podemos divulgar información médica sobre usted a los investigadores que se preparan para llevar a cabo un proyecto de investigación. En ocasiones, los investigadores contactan a los pacientes sobre su interés en participar en ciertos estudios de investigación. La inscripción en esos estudios solo puede ocurrir después de haber sido informado sobre el estudio, haber tenido la oportunidad de hacer preguntas e indicar su disposición a participar firmando un formulario de consentimiento.

Según lo exija la ley

Revelaremos información médica sobre usted cuando lo requiera la ley federal, estatal o local.

Para evitar una amenaza grave a su salud o seguridad

Podemos usar y revelar su información médica cuando sea necesario para prevenir o disminuir una amenaza seria e inminente a su salud o seguridad o a la de otra persona. Cualquier revelación sería a alguien capaz de ayudar a detener o reducir la amenaza.

Para el alivio de desastres

Podemos revelar su nombre, ciudad donde vive, edad, sexo y condición general a una organización pública o privada de ayuda en caso de desastre para ayudar a los esfuerzos de socorro en caso de desastre, y para notificar a su familia sobre su ubicación y estado, a menos que se oponga en ese momento.

Para donación de órganos y tejidos

Si usted es donante de órganos o tejidos, podemos divulgar su información médica a organizaciones que manejan la adquisición de órganos o trasplantes de órganos, ojos o tejidos o a un banco de donantes de órganos, según sea necesario para facilitar la donación y trasplante de órganos o tejidos.

Para la actividad militar y la seguridad nacional

A veces podemos usar o divulgar la información médica del personal de las fuerzas armadas a las autoridades militares aplicables cuando crean que es necesario llevar a cabo correctamente misiones militares. También podemos divulgar su información médica a funcionarios federales autorizados según sea necesario para actividades de seguridad nacional e inteligencia o para la protección del presidente y otros funcionarios



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

y dignatarios del gobierno.

Para la Compensación a trabajadores

Podemos divulgar información médica sobre usted a Compensación de trabajadores o programas similares, según lo exija la ley. Por ejemplo, podemos comunicar su información médica con respecto a una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo a administradores de reclamos, compañías de seguros y otros responsables de evaluar su reclamo de beneficios de compensación a trabajadores.

Para revelaciones de salud pública

Podemos usar o revelar información médica sobre usted con fines de salud pública. Estos propósitos generalmente incluyen los siguientes:

- prevenir o controlar enfermedades (como cáncer o tuberculosis), lesiones o discapacidades;
- para reportar nacimientos y muertes;
- denunciar presuntos abusos o negligencia infantiles, o para identificar a las presuntas víctimas de abuso, negligencia o violencia doméstica;
- para reportar reacciones a medicamentos o problemas con productos o dispositivos médicos;
- para notificar a las personas de los retiros de los productos que pueden estar utilizando;
- para notificar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o condición;
- para cumplir con las leyes federales y estatales que rigen la seguridad en el lugar de trabajo; y
- para notificar a los empleados de respuesta de emergencia con respecto a una posible exposición al VIH/SIDA, en la medida necesaria para cumplir con las leyes estatales y federales.

Para actividades de supervisión de la salud

Como proveedores de atención médica y planes de salud, estamos sujetos a supervisión mediante acreditación, licencias, agencias federales y estatales. Estas agencias pueden llevar a cabo auditorías sobre nuestras operaciones y actividades, y en ese proceso pueden revisar su información médica.

Para demandas y otras acciones legales

En relación con demandas u otros procedimientos legales, podemos divulgar información médica sobre usted en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación, solicitud de descubrimiento, orden judicial, citación u otro proceso legal. Podemos divulgar su información médica a tribunales, abogados y empleados judiciales



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

en el transcurso de la tutela y ciertos otros procedimientos judiciales o administrativos.

También podemos usar y divulgar su información médica, en la medida permitida por la ley, sin su consentimiento para defender una demanda.

Para la aplicación de la ley

Si lo piden las autoridades de aplicación de la ley, y según lo autorice o requiera la ley, podemos revelar información médica:

- para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida;
- sobre una presunta víctima de un delito si, en ciertas circunstancias limitadas, no podemos obtener el acuerdo de la persona;
- sobre una muerte sospechosa de ser el resultado de una conducta criminal;
- sobre conducta criminal en una de nuestras instalaciones; y
- en caso de una emergencia médica, para denunciar un crimen; la localización del crimen o las víctimas; o la identidad, descripción o ubicación de la persona que cometió el crimen.

A los forenses y directores funerarios

Podemos revelar información médica a un forense o médico forense para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de la muerte. También podemos revelar información médica sobre los pacientes a los directores funerarios según sea necesario para llevar a cabo sus funciones.

Reclusos

Si usted es un recluso de un centro penitenciario correccional o se encuentra bajo la custodia de una autoridad policial, es posible que revelemos información médica relativa a usted al centro penitenciario correccional con determinados fines, por ejemplo, para proteger su salud o seguridad o la de otra persona. Nota: En virtud de la ley federal que exige que le demos este Aviso, los reclusos no tienen los mismos derechos para controlar su información médica que otras personas.

Equipos de personal multidisciplinario

Podemos revelar información médica a un equipo de personal multidisciplinario relevante para la prevención, identificación, manejo o tratamiento de un niño abusado y los padres del niño, o abuso y negligencia de ancianos.

Categorías especiales de información

En algunos casos, su información médica puede estar sujeta a restricciones que limitan o impiden algunos usos o revelaciones descritos en este Aviso. Por ejemplo, existen



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

restricciones especiales al uso o la revelación de ciertas categorías de información, como las pruebas para el VIH o el tratamiento para afecciones de salud mental o abuso de alcohol y drogas. Los programas gubernamentales de beneficios de salud, como Medi-Cal, también pueden limitar la revelación de información de los beneficiarios para fines no relacionados con el programa.

Todos los demás usos y revelaciones de su información médica requieren su autorización previa por escrito.

Otros usos y divulgaciones de información médica no cubierta por este Aviso o las leyes que se aplican a nosotros se harán solo con su permiso por escrito. Si nos proporciona permiso para usar o divulgar información médica sobre usted, puede revocar ese permiso, por escrito, en cualquier momento. Tenga en cuenta que la revocación no se aplicará a ningún uso autorizado o revelación de su información médica que tuvo lugar antes de recibir su revocación. Además, si usted dio su autorización para asegurar una póliza de seguro, incluyendo cobertura de atención médica de nosotros, es posible que no se le permita revocarla hasta que la aseguradora ya no pueda impugnar la póliza emitida a usted o un reclamo en virtud de la póliza.

Marketing y ventas

No venderemos ni daremos su información a una agencia externa con el fin de comercializar sus productos sin su autorización por escrito.

Notas de psicoterapia

La mayoría de los usos y revelaciones de notas de psicoterapia requieren autorización por escrito.

Sus derechos relacionados con su información médica

Su información médica es propiedad del Condado de Contra Costa. Sin embargo, usted tiene los siguientes derechos con respecto a su información médica, como sus registros médicos y de facturación. En esta sección se describe cómo puede ejercer estos derechos.

Derecho a inspeccionar y copiar

Con ciertas excepciones, usted tiene derecho a ver y recibir copias de su información médica que se utilizó para tomar decisiones sobre su atención, o decisiones sobre los beneficios de su plan de salud. Si su información médica se mantiene en un registro electrónico de salud, puede obtener una copia de esa información, con ciertas excepciones, en formato electrónico, y si lo desea, puede ordenarnos que transmitamos una copia electrónica directamente a otra entidad o persona. Cualquier designación de este tipo debe ser clara, visible y específica.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si desea ver o recibir una copia de su registro en papel o electrónicamente, por favor escríbanos a la dirección donde recibió atención. Si no sabe dónde se encuentra el registro que desea, escríbanos a la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa, a: Privacy Office of Contra Costa County, 50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553.

Podemos cobrar una tarifa por los costos de copia, correo u otros suministros asociados con su solicitud. Si la copia está en un formulario electrónico, la tarifa no será mayor que los costos por el trabajo incurrido en responder a su solicitud. Si no tenemos el registro que pidió pero sabemos quién lo tiene, le diremos a quién contactar para solicitarlo.

Podemos negar su solicitud de inspeccionar y copiar en ciertas circunstancias muy limitadas. Si se le niega el acceso a la información médica, en la mayoría de los casos, es posible que se le revise la denegación. Otro profesional de la salud con licencia elegido por el Condado de Contra Costa revisará su solicitud y la denegación. La persona que realice la revisión no será la persona que denegó su solicitud. Cumpliremos con el resultado de la revisión.

Derecho a corregir o actualizar su información médica

Si considera que su información médica es incorrecta o falta información importante, puede solicitar que corriamos o agreguemos (modifiquemos) su registro. Por favor, escríbanos y díganos lo que está pidiendo y por qué debemos hacer la corrección o adición. Envíe su solicitud a la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa, a: Privacy Office of Contra Costa County, 50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553. Podemos denegar su solicitud si no es por escrito o no incluye una razón que respalde la solicitud. Además, podemos denegar su solicitud si nos pide que modifiquemos información que:

- no fue creada por nosotros;
- no forma parte de la información médica que guardamos nosotros;
- no forma parte de la información que se le permitiría inspeccionar y copiar; o
- es precisa y está completa en el expediente.

Le informaremos de nuestra decisión dentro de los 60 días posteriores a su solicitud. Si estamos de acuerdo con usted, haremos la corrección o adición a su registro. Si denegamos su solicitud, tiene derecho a enviar un anexo, o hoja de papel escrita por usted, que no exceda las 250 palabras, con respecto a cualquier artículo o declaración que crea que está incompleta o incorrecta en su expediente. Si usted indica claramente por escrito que desea que el anexo se haga parte de su expediente médico, lo adjuntaremos a sus expedientes y lo incluiremos cada vez que hagamos una revelación



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

del artículo o declaración que crea que está incompleto o está incorrecto.

Derecho a un informe de revelaciones

Usted tiene derecho a recibir una lista de las revelaciones que hemos hecho de su información médica. Un informe o lista no incluye ciertas revelaciones, por ejemplo, revelaciones para llevar a cabo operaciones de tratamiento, pago y atención médica; revelaciones que ocurrieron antes del 14 de abril de 2003; revelaciones que usted nos autorizó por escrito a hacer; revelación de su información médica hecha a usted; revelaciones a personas que actúan en su nombre.

Para solicitar una lista o informe de revelaciones, debe presentar por escrito su solicitud a la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa, a: Privacy Office of Contra Costa County, 50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553. Su solicitud debe indicar el período de tiempo a cubrir, que puede no ser más largo de seis años y no puede incluir fechas anteriores al 14 de abril de 2003. Usted tiene derecho a un informe de revelaciones en cualquier período de 12 meses sin cargo alguno. Si solicita algún informe adicional menos de 12 meses después, podemos cobrar una tarifa.

Notificaciones

Le notificaremos según lo requiera la ley si se accede a o revela su información médica ilegalmente.

Derecho a solicitar límites en los usos y revelaciones de su información médica

Usted tiene derecho a solicitar una restricción o limitación de la información médica que usamos o revelamos sobre usted para operaciones de tratamiento, pago o atención médica. Sin embargo, por ley, no tenemos que aceptar su solicitud. Debido a que creemos firmemente que esta información es necesaria para gestionar adecuadamente la atención de nuestros miembros/pacientes, rara vez otorgamos tal solicitud. Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud a menos que la información sea necesaria para proporcionarle tratamiento de emergencia.

Respetaremos una solicitud para restringir las revelaciones a un plan de salud para los servicios que se han pagado de su bolsillo, en su totalidad, a menos que la divulgación sea requerida por la ley o se determine que es necesaria para fines de tratamiento.

Para solicitar restricciones, debe hacer su solicitud por escrito a la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa, a: Privacy Office of Contra Costa County, 50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553. En su solicitud, debe decirnos:

(1) qué información desea limitar;



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- (2) si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos; y
- (3) a quién desea que se apliquen los límites, por ejemplo, revelaciones a su cónyuge.

Derecho a elegir cómo le enviamos información médica a usted

Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre asuntos médicos de cierta manera o en un lugar determinado. Por ejemplo, puede pedir que solo le llamemos al trabajo o que usemos una casilla postal determinada cuando le enviemos correo.

Para solicitar comunicaciones confidenciales, debe hacer su solicitud por escrito, especificando cómo o dónde desea ser contactado, y enviarla a la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa, a: Privacy Office of Contra Costa County, 50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553. Cuando podamos aceptar razonable y legalmente su solicitud, lo haremos.

Derecho a una copia en papel de este Aviso

Usted tiene derecho a una copia en papel de este Aviso bajo petición. Una forma de obtener una copia en papel de este Aviso es preguntar en el área de registro de cualquier centro de Servicios de Salud de Contra Costa. O bien, llame a los Servicios al Miembro del Plan de Salud Contra Costa al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711), o a la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa al (925) 957-5430. También puede obtener una copia de este Aviso de prácticas de privacidad en nuestro sitio web en: http://www.cchealth.org/policies/hipaa_statement.php.

Cambios a este Aviso

Podemos cambiar este Aviso y nuestras prácticas de privacidad en cualquier momento, siempre y cuando el cambio sea consistente con la ley estatal y federal. Cualquier Aviso revisado se aplicará tanto a la información médica que ya tenemos sobre usted en el momento del cambio, como a cualquier información médica creada o recibida después de que el cambio entre en vigor. Publicaremos una copia de nuestro Aviso actual en todas las instalaciones de los Servicios de Salud de Contra Costa y en nuestro sitio web en:

www.cchealth.org/policies/hipaa_statement.php

La fecha de entrada en vigor del Aviso estará en la primera página, en la esquina superior derecha.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Preguntas

Si tiene alguna pregunta sobre este Aviso, comuníquese con la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa al (925) 957-5430.

Si tiene preguntas relacionadas con la privacidad de la información de salud, acceda a la base de datos de la Oficina de Derechos Civiles en virtud de la “HIPAA” en: www.hhs.gov/ocr/privacy

Quejas

Si cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentar una queja con cualquiera de las siguientes opciones:

Los miembros del Plan de Salud de Contra Costa pueden llamar a Servicios al Miembro, al 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711).

Los clientes del Plan de Salud Mental de Contra Costa pueden llamar a la Oficina de Control de la Calidad al (925) 957-5160.

Puede escribir a la Oficina de Privacidad del Condado de Contra Costa, a: Privacy Office of Contra Costa County, 50 Douglas Drive, #310-E, Martinez, CA 94553, o llame a la Línea directa de privacidad las 24 horas al 1-800-659-4611.

Los beneficiarios de Medi-Cal pueden presentar una queja de privacidad ante el Departamento de Servicios de Atención Médica de California: Privacy Officer, c/o Office of Legal Services; P.O. Box 997413, MS0011, Sacramento, CA 95899-7413.

(916) 440-7750

Correo electrónico: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Puede presentar una queja por escrito ante el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Las instrucciones sobre cómo presentar una queja se encuentran haciendo clic en “Cómo presentar una queja” (“How to File a Complaint”) bajo la sección sobre la “HIPAA”, en: www.hhs.gov/ocr/privacy

O bien, puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles de San Francisco al (415) 437-8310 para solicitar el paquete del Formulario de quejas de privacidad de información de salud.

No tomaremos represalias contra usted si presenta una queja sobre nuestras prácticas de privacidad.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Otros usos de la información médica

Otros usos y divulgaciones de información médica no cubierta por este Aviso o las leyes que se aplican a nosotros se harán solo con su permiso por escrito. Si nos proporciona permiso para usar o divulgar información médica sobre usted, puede revocar ese permiso, por escrito, en cualquier momento. Si revoca su permiso, esto detendrá cualquier uso adicional o revelación de su información médica para los fines cubiertos por su autorización por escrito, excepto si ya hemos actuado con confianza en su permiso. Usted entiende que no podemos recuperar ninguna divulgación que ya hayamos hecho con su permiso y que estamos obligados a conservar nuestros registros de la atención que le proporcionamos.

Proveedores corporativos de telesalud externo

Si está recibiendo servicios a través de un proveedor corporativo de telesalud externo, tiene derecho a acceder a sus registros médicos. Sus registros médicos se compartirán para cualquier servicio de telesalud proporcionado con su PCP a menos que usted se oponga. Todos los servicios recibidos a través del proveedor corporativo de telesalud de terceros están disponibles en costos compartidos dentro de la red y todos los costos compartidos se acumularán hasta el máximo y deducible de desembolso, si corresponde.

CCHP requiere que los proveedores obtengan su consentimiento para los servicios prestados por proveedores corporativos de telesalud de terceros, de conformidad con la sección 2290.5 del Código de Negocios y Profesiones. CCHP también mantendrá una supervisión adecuada para garantizar que los proveedores hayan obtenido el consentimiento mencionado anteriormente.

Si actualmente está recibiendo servicios especializados de telesalud para trastornos de salud mental o uso de sustancias, tiene la opción de continuar recibiendo ese servicio con el profesional de salud individual contratado, una clínica contratante o un centro de salud contratado.

Aviso sobre leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual para miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades incluso si las leyes no están incluidas o explicadas en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. Otras leyes federales y estatales también



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

pueden aplicarse.

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

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

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

Las leyes estatales y federales requieren que los miembros de Medi-Cal informen OHC y cualquier cambio a OHC existente. Si no informa una OHC con prontitud, es posible que tenga que pagar al DHCS por cualquier beneficio pagado erróneamente. Envíe su OHC en línea a <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Si no tiene acceso a Internet, la OHC puede ser informada a su plan de salud, o llamando al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711; dentro de California), o 1-916-636-1980 (fuera de California). El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si usted resulta lesionado en un accidente automovilístico o laboral, el seguro de automóvil o compensación de trabajadores podría tener que pagar primero, o reembolsarle a Medi-Cal.

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

- Programa de Lesiones Personales (Personal Injury Program), en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de Recuperación de Compensación de Trabajadores (Workers Compensation Recovery Program), en <http://dhcs.ca.gov/WC>

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Aviso sobre la recuperación de la herencia

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los patrimonios de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos a partir del 55.º cumpleaños. El reembolso incluye primas de tarifa por servicio y atención administrada y pagos de capitación por servicios de centros de enfermería, servicios basados en el hogar y la comunidad, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados recibidos cuando el miembro estaba hospitalizado en un centro de enfermería o recibía servicios basados en el hogar y la comunidad. El reembolso no puede exceder el valor del patrimonio testamentario de un miembro.

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

Aviso de acción

CCHP le enviará una carta de Aviso de acción (Notice of Action, NOA) en cualquier momento en que CCHP deniegue, retrase, termine o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante CCHP. Vaya a la sección de Apelaciones de arriba para obtener información importante sobre cómo presentar una apelación. Cuando CCHP le envía un NOA, este le informará de todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.

Contenido de los avisos

Si CCHP basa denegaciones, retrasos, terminaciones o cambios en su totalidad o en parte en la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que CCHP tiene la intención de tomar.
- Una explicación clara y concisa de las razones de la decisión de CCHP.
- Cómo CCHP llegó a su decisión. Esto debe incluir los criterios usados por CCHP.
- Las razones médicas de la decisión. CCHP debe indicar claramente cómo la condición del miembro no cumple con los criterios o directrices.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Traducciones

CCHP está obligado a traducir por completo y proporcionar información escrita al miembro en idiomas preferidos, incluyendo todos los avisos de apelaciones y quejas.

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

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



8. Números importantes y palabras que debe conocer

Números de teléfono importantes

- Servicios al Miembro de CCHP 1-877-661-6230 (presione 2) (TTY 711)
 - Línea de Asesoramiento de Enfermería las 24 horas de CCHP al 1-877-661-6230 (presione 1) (TTY 711)
 - Línea de acceso de salud mental las 24 horas del Condado de Contra Costa al 1-888-678-7277
 - Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711)
-

Palabras que debe conocer

Trabajo de parto: El período de tiempo en el que una mujer está en las tres etapas de dar a luz y no puede ser trasladada a tiempo a otro hospital antes del parto, o un traslado podría dañar la salud y la seguridad de la mujer o del feto.

Agudo: una condición médica que es repentina, requiere atención médica rápida y no dura mucho tiempo.

Indígena americano: una persona, según lo definido en el Título 25 del U.S.C., secciones 1603(13), 1603(28), 1679(a) o que se ha determinado que es elegible, como un indígena, de conformidad con 42 C.F.R. 136.12 o con el Título V de la Ley de Mejora de la Atención Médica para Indígenas (Indian Health Care Improvement Act), para recibir servicios de proveedores de atención médica indígena (Servicio de Salud Indígena, una tribu indígena, organización tribal u organización indígena urbana (Indian Tribe, Tribal Organization, or Urban Indian Organization, I/T/U)) o través de remisiones



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

en virtud de los Servicios de salud del contrato (Contract Health Services).

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

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

Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS): Un programa de Medi-Cal que proporciona servicios para niños de hasta 21 años con ciertas enfermedades y problemas de salud.

Prevención de Salud y Discapacidad de California (California Health and Disability Prevention, CHDP): Un programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención médica públicos y privados las evaluaciones tempranas de salud para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a los niños y jóvenes a acceder a la atención médica regular. Su PCP puede proporcionar servicios del CHDP.

Administrador de caso: Enfermeros registrados o trabajadores sociales que pueden ayudarle a comprender problemas de salud importantes y coordinar la atención con sus proveedores.

Partera enfermera certificada (Certified Nurse Midwife, CNM): Una persona con licencia como enfermera registrada y certificada como partera enfermera por la Junta de Enfermería Registrada de California. Una partera enfermera certificada puede asistir a casos de parto normal.

Quiropráctico: Un proveedor que trata la columna vertebral mediante manipulación manual.

Condición crónica: Una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar completamente o que empeora con el tiempo o que debe ser tratada para que no empeore.

Clínica: Un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de Salud Calificado Federalmente (Federally Qualified Health Center, FQHC), clínica comunitaria, Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, RHC), Proveedor de atención médica para indígenas (Indian Health Care Provider, IHCP) u otro centro de atención primaria.

Servicios para adultos basados en la comunidad (Community-based adult services, CBAS): Servicios ambulatorios y basados en instalaciones para atención de



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo a la familia y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los miembros que califican.

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

Continuidad de la atención: La capacidad de un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor de la red actual por hasta 12 meses, si el proveedor y CCHP están de acuerdo.

Lista de medicamentos por contrato (Contract Drugs List, CDL): La lista de medicamentos aprobada para Medi-Cal Rx de la cual su proveedor puede ordenar los medicamentos cubiertos que usted necesita.

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

Copago: Un pago que realiza, generalmente en el momento del servicio, además del pago de la aseguradora.

Cobertura (servicios cubiertos): Servicios de Medi-Cal para los cuales CCHP es responsable del pago. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, las condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato con Medi-Cal y según lo detallado en esta Evidencia de cobertura (EOC) y cualquier enmienda.

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

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

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

Equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME): Equipo que es médicamente necesario y ordenado por su médico u otro proveedor. CCHP decide si alquilar o comprar DME. Los costos de alquiler no deben ser mayores que el costo de compra.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Programa de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT): Los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años para mantenerlos saludables. Los miembros deben someterse a los reconocimientos médicos adecuados a su edad y a revisiones de detección pertinentes para detectar problemas y tratar enfermedades en etapa temprana, así como cualquier tratamiento del que ocuparse o ayuda con las condiciones que se puedan descubrir en los reconocimientos médicos.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o mental con síntomas tan graves, como el trabajo de parto activo (vaya a la definición anterior) o el dolor severo, que alguien con un conocimiento de salud y medicina podría razonablemente creer que no recibir atención médica inmediata podría:

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

Atención en la sala de emergencias: Un examen realizado por un médico (o personal bajo la dirección de un médico según lo permitido por la ley) para averiguar si existe una condición médica de emergencia. Se necesitan servicios médicamente necesarios para que usted esté clínicamente estable dentro de las capacidades de la instalación.

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

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

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

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

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba con estudios de laboratorio y/o en animales previos a las pruebas en humanos. Los servicios experimentales no están siendo sometidos a una investigación clínica.

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

Medi-Cal de Pago por servicio (Fee-For-Service, FFS): A veces, su plan de Medi-Cal no cubre servicios, pero usted puede seguir recibéndolos a través de Medi-Cal FFS, como muchos servicios de farmacia por medio de FFS Medi-Cal Rx.

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

Fraude: Un acto intencional para engañar o tergiversar por una persona que conoce el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para la persona o alguien más.

Centros de Parto Independientes (Freestanding Birth Centers, FBC): Centros de salud donde se planea que el parto ocurra lejos de la residencia de la mujer embarazada que están autorizados o aprobados de otro modo por el estado para proporcionar atención prenatal de trabajo de parto y parto o posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estas instalaciones no son hospitales.

Queja formal: Una expresión verbal o escrita de insatisfacción acerca de un proveedor de CCHP o los servicios proporcionados. Una queja presentada con CCHP acerca de un proveedor de red es un ejemplo de una queja.

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

Opciones de Atención Médica (Health Care Options, HCO): El programa que puede inscribirlo o cancelar su inscripción de un plan de salud.

Proveedores de atención médica: Médicos y especialistas como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes especiales del cuerpo, y que trabajan con CCHP o están en la red de CCHP. Los proveedores de la red de CCHP deben tener una licencia para practicar en California y darle un servicio cubierto por CCHP.

Por lo general, necesita una remisión de su PCP para ir a un especialista. En algunos casos, su PCP u otro proveedor también pueden necesitar obtener una aprobación previa de CCHP antes de que reciba atención del especialista.

Usted **no** necesita una remisión de su PCP para algunos tipos de servicios, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de OB/GIN o servicios sensibles.

Seguro médico: Cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

pagando al asegurado los gastos por enfermedad o lesión o pagando directamente al proveedor de atención.

Atención médica en el hogar: Atención de enfermería especializada y otros servicios prestados en el hogar.

Proveedores de atención de salud en el hogar: Proveedores que le dan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

Centro de cuidados paliativos (hospicio): Atención para reducir la incomodidad física, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad terminal. La atención de un centro de cuidados paliativos está disponible cuando el miembro tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos.

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

Atención hospitalaria como paciente ambulatorio: Atención médica o quirúrgica realizada en un hospital sin una admisión como paciente hospitalizado.

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

Proveedor de atención médica indígena (Indian Health Care Provider, IHCP): Un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (Indian Health Service, IHS), una tribu indígena, una organización tribal u organización indígena urbana (I/T/U) según se definen esos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica Indígena (25 U.S.C. artículo 1603).

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

Tratamiento de investigación: Un tratamiento con medicamentos, producto biológico o dispositivo que ha completado exitosamente la fase uno de una investigación clínica aprobada por la FDA, pero no ha sido aprobado para uso general por la FDA y sigue bajo investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

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

Plan de atención administrada: Un plan de Medi-Cal que usa solo determinados médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. CCHP es un plan de atención administrada.

Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios de farmacia de FFS Medi-Cal conocido como



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

“Medi-Cal Rx” que proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluyendo medicamentos recetados y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

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

Transporte médico: Transporte cuando no puede recibir una cita médica cubierta o recoger medicamentos en automóvil, autobús, tren o taxi y su proveedor lo indica para usted. CCHP paga por el costo más bajo de transporte para sus necesidades médicas, cuando usted necesite un viaje a su cita.

Medicamento necesario (o necesidad médica): Atención médicamente necesaria son los servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Se necesita esta atención para evitar que los pacientes enfermen de gravedad o queden incapacitados. Esta atención reduce el dolor intenso al tratar la enfermedad, dolencia o lesión. En el caso de los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención médicamente necesaria para corregir o beneficiar una enfermedad o afección física o mental, incluidos trastornos por abuso de sustancias, como lo establece el artículo 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

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

Miembro: Cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito en CCHP que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

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

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

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores con contrato con CCHP para proporcionar atención.

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



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicio no cubierto: Un servicio que CCHP no cubre.

Transporte no médico: Transporte cuando viaje hacia y desde una cita para un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por su proveedor y al recoger recetas y suministros médicos.

Proveedor no participante: Un proveedor que no está en la red de CCHP.

Otra cobertura de salud (Other health coverage, OHC): Otra cobertura de salud (OHC) se refiere a los pagadores privados de seguros de salud y servicios distintos de Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes complementarios médicos, dentales, de la vista, farmacia o de Medicare (Parte C y D).

Dispositivo de ortopedia: Un dispositivo utilizado como soporte o aparato ortopédico colocado externamente en el cuerpo para apoyar o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o enferma y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

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

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no forma parte de la red de CCHP.

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

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: Servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental leves a moderadas, incluyendo:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando se indica clínicamente para evaluar una condición de salud mental.
- Servicios ambulatorios con el fin de monitorear la terapia con medicamentos.
- Consulta psiquiátrica.
- Laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.

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

Hospital participante: Un hospital con licencia que tiene un contrato con CCHP para proporcionar servicios a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

los miembros están limitados por las políticas de revisión de utilización y control de calidad de CCHP o el contrato de CCHP con el hospital.

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, un hospital u otro profesional de la salud con licencia o un centro de salud con licencia, incluyendo instalaciones subagudas que tienen un contrato con CCHP para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención.

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

Plan: Consulte “Plan de atención administrada”.

Servicios posestabilización: Servicios cubiertos relacionados con una condición de emergencia médica que se brindan después de que se estabiliza a un miembro para mantener la condición estabilizada. Los servicios de atención posestabilización están cubiertos y pagados. Los hospitales fuera de la red pueden necesitar aprobación previa.

Aprobación previa (o autorización previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener la aprobación de CCHP antes de obtener ciertos servicios. CCHP solo aprobará los servicios que necesita. CCHP no aprobará servicios de proveedores no participantes si CCHP considera que usted puede recibir servicios comparables o más apropiados a través de proveedores de CCHP. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de CCHP.

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

Medicamentos recetados: Un medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor con licencia para ser despachado.

Atención primaria: Consulte “Atención de rutina”.

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

- Tenga una emergencia.
- Necesite atención de un obstetra/ginecólogo.
- Necesite servicios sensibles.
- Necesite servicios de planificación familiar/anticonceptivos.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Su PCP puede ser:

- Médico de cabecera
- Internista
- Pediatra
- Enfermero profesional
- Obstetra/Ginecólogo
- Proveedor de atención médica indígena (IHCP)
- Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC)
- Clínica de Salud Rural (RHC)
- Enfermera practicante
- Asistente médico
- Clínica

Autorización previa (aprobación previa): Su PCP u otros proveedores deben obtener aprobación de CCHP antes de que usted reciba determinados servicios. CCHP solo aprobará los servicios que necesita. CCHP no aprobará servicios de proveedores no participantes si CCHP considera que usted puede recibir servicios comparables o más apropiados a través de proveedores de CCHP. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de CCHP.

Dispositivo protésico: Un dispositivo artificial conectado al cuerpo para reemplazar una parte del cuerpo que falta.

Directorio de proveedores: Una lista de proveedores en la red de CCHP.

Condición médica de emergencia psiquiátrica: Un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves o severos como para causar un peligro inmediato a usted u otras personas, o no puede proporcionar o acceder inmediatamente a alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

Servicios de salud pública: Servicios de salud dirigidos a la población en su conjunto. Estos incluyen, entre otros, análisis de la situación de la salud, vigilancia de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección y saneamiento ambientales, preparación y respuesta ante desastres y salud ocupacional.

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

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo para mejorar una función o crear una apariencia normal en la máxima medida



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

posible. Estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, trauma, infección, tumores o enfermedades.

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

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

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

Clínica de Salud Rural (RHC): Un centro de salud en un área en la que no hay muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en un RHC.

Servicios sensibles: Servicios relacionados con la salud mental o conductual, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual (ITS), el VIH/SIDA, la agresión sexual y los abortos, el trastorno por uso de sustancias, la atención de afirmación de género y la violencia de pareja.

Enfermedad grave: Una enfermedad o condición que debe ser tratada y podría resultar en la muerte.

Área de servicio: El área geográfica en la que atiende CCHP . Esto incluye el condado de Contra Costa.

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

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

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

Servicios de salud mental de especialidad: Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental que están en un nivel superior de



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

incapacidad que el nivel de leve a moderado.

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

Recuperación por agravio: Cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión por la cual otra parte es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.

Triaje (o cribado): La evaluación de su salud por un médico o enfermera que está capacitado para examinar con el propósito de determinar la urgencia de su necesidad de atención.

Atención de urgencia (o servicios urgentes): Servicios proporcionados para tratar una enfermedad, lesión o condición no de emergencia que requiere atención médica. Puede recibir atención de urgencia de un proveedor fuera de la red, si los proveedores de la red no están disponibles o accesibles temporalmente.



Llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (opción 2) (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 am – 5 pm. La llamada es gratuita. O llame al California Línea de retransmisión en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Directorio de instalaciones de Medi-Cal del Centro Médico Regional de Contra Costa

Para citas en los

Centros de Salud de la Red del Centro Médico Regional de Contra Costa (Contra Costa Regional Medical Center Network Health Centers)
llame al: 1-800-495-8885

o regístrese en **MyChart** para programar sus propias citas en mychart.cchealth.org

Para dejar un mensaje para su proveedor o coordinador de atención de su proveedor, llame al:
1-877-905-4545

Servicio de Retransmisión de California/TTY para personas con deficiencias auditivas:
1-800-735-2929

Antioch Health Center
2335 Country Hills Drive
Antioch, CA 94509
(925) 608-8500

Lunes a jueves: 7:45 a.m. a 8:30 p.m.*
Viernes, de 7:45 a.m. a 4:45 p.m.*

Bay Point Family Health Center
215 Pacifica Avenue
Bay Point, CA 94565

Lunes: de 7:45 a.m. a 8:30 p.m.*
Martes a viernes: de 7:45 a.m. a 4:45 p.m.*

Atención dental para niños:
18 años. de edad y menores
(925) 427-8302

Brentwood Health Center
171 Sand Creek Road, Ste. A
Brentwood, CA 94513

Lunes, martes y miércoles: de 7:45 am a 8:30 pm*
Jueves, viernes: de 7:45 a.m. a 4:45 p.m.*

Concord Health Center
3052 Willow Pass Road
Concord, CA 94519
(925) 681-4100

Lunes a jueves: de 7:45 a.m. a 8:15 p.m.*
Viernes: de 7:45 a.m. a 4:45 p.m.*

Concord Health Center
Bldg. 2

3024 Willow Pass Road
Concord, CA 94519
(925) 681-4100

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Miércoles: de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.*

George & Cynthia Miller Wellness Center
25 Allen Street
Martinez, CA 94553
(925) 313-7900

Lunes, miércoles, viernes y sábados:
7:45 a.m. a 4:45 p.m.*
Martes, jueves: 7:45 a.m. a 6:15 p.m.*

Martinez Family Practice Center (Edificio 1)
2500 Alhambra Avenue
Martinez, CA 94553

Lunes a viernes: de 7:45 a.m. a 8:45 p.m.*

Clínica Dental: (925) 370-5300

North Richmond Center for Health
1501 Fred Jackson Way (antes Third Street)
Richmond, CA 94801

Lunes a viernes: de 7:45 a.m. a 4:45 p.m.*

Pittsburg Health Center
2311 Loveridge Road
Pittsburg, CA 94565

Lunes a jueves: 7:45 a.m. a 8:30 p.m.*
Viernes: 7:45 a.m. a 4:45 p.m.*
Sábados: de 7:45 a.m. a 4:45 p.m.*
(horario nocturno con cita)

Dental: (925) 431-2501
Atención dental de emergencia solamente:
llame entre las 7:00 a.m. a 7:30 a.m. para las citas del mismo día
(925) 431-2502

West County Health Center
13601 San Pablo Ave.
San Pablo, CA 94806
(510) 231-9400

Lunes a jueves: de 8:00 a.m. a 8:45 p.m.*; viernes y sábados, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.*; sábado: 8:00 am – 5:00 pm* (sólo con cita previa)

Willow Pass Wellness Center
1420 Willow Pass Road
Concord, CA 94520
(925) 646-5480

Lunes a jueves: 1:00 p.m. a 5:00 p.m.*
Vie: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.*
Citas con remisión solamente

**Cerrado todos los días por almuerzo de 11:45 a. m. a 12:45 p. m.*

Otros números de teléfono importantes

Red de Proveedores Comunitarios (CPN)

Para encontrar el horario del consultorio, la dirección y el número de teléfono del proveedor de CPN, llame a nuestro número de Servicios al Miembro que aparece a continuación o visite nuestro sitio web en: www.contracostahealthplan.org

Por Servicios necesarios de urgencia las 24 horas, llame al consultorio de su proveedor o a la enfermera asesora del CCHP: 1-877-661-6230 (presione 1)

Red Kaiser

Para comunicarse con el Centro de llamadas las 24 horas para miembros de Medi-Cal de CCHP con Kaiser, llame a Citas, Enfermera asesora y Servicio al Cliente: 1-800-464-4000

Centro de llamadas de Servicios al Miembro de CCHP

1-877-661-6230

Presione 1: Enfermero asesor
(Servicio de emergencia las 24 horas, los 7 días de la semana)

Presione 2: Servicios al Miembro

Presione 3: Servicios de farmacia

Presione 4: Remisiones y autorizaciones de salud mental

Presione 5: Citas (Solo Centros de Salud del Condado)

Presione 6: Departamento de Marketing

Farmacia

Para resurtidos de recetas llame al número de teléfono que figura en su frasco. Pida sus resurtidos con 7 días de antelación. Algunos medicamentos pueden requerir autorización previa.

Para localizar la farmacia con contrato con el SSHP más cercana a través de PerformRx,

llame al:

1-877-234-4269, o ingrese a

www.performrx.com.

Servicios de salud mental

1-888-678-7277

Servicios para abuso de sustancias

1-800-846-1652

Salud de la mujer

(925) 608-5360

OPCIONES DE ATENCIÓN MÉDICA (HCO)

1-800-430-4263

NÚMEROS TELEFÓNICOS GRATUITOS DE IDIOMA PARA OPCIONES DE ATENCIÓN MÉDICA

Inglés y otros idiomas no

incluidos en la lista 1-800-430-4263

Árabe / العربية 1-800-576-6881

Armenio / Հայերեն 1-800-840-5032

Camboyano / ខ្មែរ 1-800-430-5005

Cantonés / 廣東話 1-800-430-6006

Farsi / فارسی 1-800-840-5034

Hmong / Hmoob 1-800-430-2022

Coreano / 한국어 1-800-576-6883

Laosiano / ພາສາລາວ 1-800-430-4091

Mandarín / 普通話 1-800-576-6885

Ruso / Русский 1-800-430-7007

Español/Spanish 1-800-430-3003

Tagalo 1-800-576-6890

Vietnamita / Tiếng Việt 1-800-430-8008

LÍNEA TDD DE HCO PARA PERSONAS CON DEFICIENCIAS AUDITIVAS

1-800-430-7077

Oficina de Planificación Familiar del Departamento de Servicios de Atención Médica de California

1-800-942-1054

Programa de Consejería y Defensa de Seguros de Salud (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) para personas de la tercera edad

1-800-510-2020

Centro de Servicio Telefónico para Beneficiarios de Denti-Cal

1-800-322-6384

Defensor ("Ombudsman") de Medi-Cal

1-888-452-8609

Member Call Center

Centro de Llamadas de Miembros

1-877-661-6230

(Hearing / speech impaired call TTY 711)

(Discapacidad auditiva y del habla llame al TTY 711)

Option 1: Advice Nurse (24 hours, 7 days a week)

Opción 1: Enfermero asesor (las 24 horas del día)

Option 2: Member Services

Opción 2: Servicios a Miembros

Option 3: Pharmacy Services

Opción 3: Servicios farmacéuticos

Option 4: Mental Health Referrals & Authorizations

Opción 4: Referencia y Autorizaciones de Salud Mental

Option 5: Appointments (County Health Centers only)

Opción 5: Citas (sólo para los Centros de Salud del Condado)

Option 6: Marketing Department

Opción 6: Departamento de Mercadotecnia