

Evidencia de Cobertura

Guía para los Miembros



Blue Shield of California Promise Health Plan es un licenciario independiente de Blue Shield Association.

Medi-Cal

Condado de San Diego | 2020



Promise Health Plan

Guía para los Miembros

Lo que debe saber sobre sus beneficios

Blue Shield of California Promise Health Plan
Documento combinado de Evidencia de
cobertura (EOC) y Formulario de divulgación

2020



Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener esta Guía para los Miembros y otros materiales del plan de manera gratuita en otros idiomas. Llame al **(855) 699-5557 (TTY 711)**.

La llamada es gratuita. Lea esta Guía para los Miembros para saber más sobre los servicios de asistencia de idiomas para la atención médica, tales como servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información de manera gratuita en otros formatos auxiliares, como braille, letra grande de 18 puntos y audio. Llame al (855) 699-5557 (TTY 711). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

No es necesario que recurra a un familiar o amigo para que actúe como intérprete. Para obtener servicios de interpretación, lingüísticos y culturales gratuitos, y ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o para obtener esta guía en otro idioma, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). La llamada es gratuita.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.

Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

English

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-699-5557. (TTY: 711).

Arabic

اللغوية المساعدة خدمات فإن ،اللغة اذكر تتحدث كنت إذا :ملحوظة
1-855-699-5557 (TTY: 711) برقم اتصل .بالمجان لك تتوافر

Հայերեն – Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական օգնությունների: Չանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY (հեռատիպ)՝ 711):

繁體中文 – Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電1-855-699-5557 (TTY: 711)。

ਪੰਜਾਬੀ ਦੇ – Punjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-855-699-5557 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

हिंदी - Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-855-699-5557 (TTY: 711).

日本語 – Japanese

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-699-5557（TTY:711）まで、お電話にてご連絡ください。

한국어 – Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-699-5557 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

ພາສາລາວ – Lao

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອ ດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-855-699-5557 (TTY: 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ខ្មែរ – Cambodian

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា
ដោយមិនគិតល្បួល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ
1-855-699-5557 (TTY: 711)។

فارسی – Farsi

بصورت زبانی تسهیلات، کنید می گفتگو فارسی زبان به اگر: توجه
1-855-1-855-699-5557 با. باشد می فراهم شما برای رایگان
بگیرید تماس (TTY: 771)

Русский – Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то
вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните
1-855-699-5557 (телетайп: 711).

Español – Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición
servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al
1-855-699-5557 (TTY: 711).

Tagalog – (Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari
kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika
nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-699-5557
(TTY: 711).

ภาษาไทย – Thai



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557
(TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-855-699-5557 (TTY: 711).

Tiếng Việt – Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-699-5557 (TTY: 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Notificación de no discriminación

La discriminación es ilegal. Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise) cumple con las leyes federales y estatales de derechos civiles. Blue Shield Promise no discrimina de manera ilícita, excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Blue Shield Promise brinda:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para ayudarlas a que se comuniquen mejor, como por ejemplo:
 - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Servicios lingüísticos gratuitos para las personas cuya lengua principal no es el inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes capacitados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita recibir estos servicios, llame a Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711). Atendemos de 8 a.m. a 6 p.m.

Si usted cree que Blue Shield Promise no ha brindado estos servicios o ha cometido una discriminación ilícita de alguna otra manera, por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja ante el Coordinador de Derechos Civiles de Blue Shield of California Promise Health Plan.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Notificación de no discriminación

Puede presentar la queja en persona, por escrito, por teléfono o por correo electrónico:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
601 Potrero Grande Drive
Monterey Park, CA 91755
Teléfono: (844) 883-2233 (TTY: 711)
Fax: (323) 889-2228
Correo electrónico: BSCPHPCivilRights@blueshieldca.com

Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Derechos Civiles puede ayudarle.

También puede presentar un reclamo con respecto a los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California por escrito, por teléfono o por correo electrónico a:

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

Usted puede obtener formularios de queja en dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Notificación de no discriminación

Si usted cree que ha sido discriminado(a) por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo con respecto a los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. por escrito, por teléfono o en línea:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

(800) 368-1019 (TTY 1-800-537-7697)

Portal de quejas: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Usted puede obtener formularios de queja en hhs.gov/ocr/office/file/index.html



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.

Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



¡Bienvenido a Blue Shield of California Promise Health Plan!

Muchas gracias por haber elegido a Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Blue Shield Promise es un plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal. Blue Shield Promise trabaja con el estado de California para ayudarle a usted a obtener la atención médica que necesita.

Guía para los Miembros

Esta Guía para los Miembros le informa sobre su cobertura de Blue Shield Promise. Léala detenidamente y en su totalidad. Le ayudará a entender y utilizar sus beneficios y servicios. También le explica sus derechos y responsabilidades como miembro de Blue Shield Promise. Si tiene necesidades médicas especiales, asegúrese de leer todas las secciones que correspondan a su situación.

Esta Guía para los Miembros también se conoce como Documento combinado de Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Formulario de divulgación. Es un resumen de las reglas y políticas de Blue Shield Promise y está basado en el contrato entre Blue Shield Promise y el Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Care Services, DHCS). Si desea conocer los términos y condiciones exactos de la cobertura, puede pedirle una copia del contrato completo a Servicios para los Miembros.

Llame al (855) 699-5557 (TTY 711) para solicitar una copia del contrato entre Blue Shield Promise y el DHCS. También puede pedir otra copia de la Guía para los Miembros sin costo o visitar la página web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal para ver la Guía para los Miembros. Puede solicitar también de manera gratuita una copia de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos no exclusivos de Blue Shield Promise, o informarse sobre cómo acceder a dicha información en la página web de Blue Shield Promise.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Comuníquese con nosotros

Blue Shield Promise está a su disposición para ayudarle. Si tiene alguna pregunta, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

También nos puede visitar en línea en cualquier momento en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Muchas gracias,

Blue Shield of California Promise Health Plan
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300
San Diego CA 92108



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Índice

Otros idiomas y formatos	1
Otros idiomas	1
Otros formatos	1
Servicios de interpretación	1
Notificación de no discriminación.....	6
¡Bienvenido a Blue Shield of California Promise Health Plan!.....	9
Guía para los Miembros	9
Comuníquese con nosotros.....	10
Índice	11
Sección 1 Primeros pasos como miembro	13
Servicios para los Miembros.....	13
Tarjetas de identificación	15
Maneras de involucrarse como miembro	15
Sección 2 Acerca de su plan de salud	17
Información general del plan de salud	17
Cómo funciona su plan	18
Cambiar de plan de salud	19
Continuidad de la atención médica	20
Costos	22
Sección 3 Cómo obtener atención	24
Obtener servicios de atención médica.....	24
Dónde obtener atención.....	30
Objeción moral	31
Red de proveedores	32
Médico de atención primaria (PCP)	35
Sección 4 Beneficios y servicios.....	44
Lo que cubre su plan de salud	44
Beneficios de Medi-Cal.....	45
Beneficios de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)	64
Programa de Hogares de la Salud	70
Sección 5 Derechos y responsabilidades	73
Sus derechos.....	73



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Índice

Sus responsabilidades.....	75
Notificación de prácticas de privacidad.....	76
Notificación de servicios culturales y lingüísticamente apropiados y confidencialidad de datos	85
Notificación sobre las leyes	86
Notificación sobre Medi-Cal como el pagador de último recurso	86
Notificación sobre la recuperación de gastos del caudal hereditario	87
Notificación de acción	87
Sección 6 Informar y resolver problemas	88
Quejas	89
Apelaciones.....	90
Qué hacer si no está de acuerdo con la decisión tomada con respecto a una apelación	92
Revisiones médicas independientes (IMR)	92
Audiencias Estatales.....	93
Fraude, uso indebido y abuso.....	94
Sección 7 Números importantes y palabras que debe conocer	96
Números telefónicos importantes	96
Palabras que debe conocer.....	97



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Sección 1

Primeros pasos como miembro

Cómo obtener ayuda

Blue Shield of California Promise Health Plan quiere que usted esté conforme con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su atención médica, ¡Blue Shield Promise desea oírla!

Servicios para los Miembros

Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise está a su disposición para ayudarle. Blue Shield Promise puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos
- Ayudarle a obtener una nueva tarjeta de identificación
- Ayudarle a elegir o cambiar un médico de atención primaria (PCP)
- Ayudarle con respecto a una factura de su médico
- Decirle dónde puede obtener la atención médica que necesita y cómo obtenerla
- Ayudarle a obtener la atención que necesita si está embarazada
- Ofrecerle servicios de interpretación si usted no habla inglés
- Ofrecerle información en otros idiomas y formatos
- Ayudarle con un problema que no puede resolver

Si necesita ayuda, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

También nos puede visitar en línea en cualquier momento en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quién puede convertirse en miembro

Usted cumple con los requisitos para Blue Shield Promise porque cumple con los requisitos para Medi-Cal y vive en el condado de San Diego. Para saber más, llame a la Agencia de Salud y Servicios Humanos del condado de San Diego al (866) 262-9881. También es posible que usted cumpla con los requisitos para Medi-Cal a través del Seguro Social. Póngase en contacto con la Administración del Seguro Social al 800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778) para hablar sobre su elegibilidad.

Si tiene preguntas acerca de la inscripción, llame a Opciones de atención médica al (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/.

Medi-Cal de transición

Medi-Cal de transición también se conoce como “Medi-Cal para trabajadores”. Es posible que pueda recibir Medi-Cal de transición si deja de recibir servicios de Medi-Cal por una de las siguientes razones:

- Usted comenzó a ganar más dinero.
- Su familia recibe más dinero por la pensión alimenticia para los hijos o el cónyuge.

Puede realizar preguntas sobre los requisitos para Medi-Cal en la oficina de salud y servicios humanos de su condado. Encuentre la oficina de su zona en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/County/Offices.aspx> o llame a Opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Comité de Asesoría al Miembro de Blue Shield Promise

Blue Shield Promise tiene un grupo llamado Comité de Asesoría al Miembro de Blue Shield Promise. Este grupo está formado por empleados, proveedores y miembros de Blue Shield Promise como usted. La participación en este grupo es voluntaria. El grupo trata las maneras en las que se pueden mejorar las políticas de Blue Shield Promise y tiene las siguientes responsabilidades:

- Abordar los temas que tienen que ver con los miembros y el plan de salud.
- Hablar de las necesidades culturales y lingüísticas de los miembros.
- Educar y brindar a la comunidad las herramientas necesarias para hacer frente a los problemas de atención médica.

Si desea formar parte de este grupo, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Para conocer otras maneras de participar, visite Blue Shield Promise Connect en línea en

<https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect>.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Sección 2

Acerca de su plan de salud

Información general del plan de salud

Blue Shield of California Promise Health Plan es un plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal en el condado de San Diego. Blue Shield Promise trabaja con el estado de California para ayudarle a usted a obtener la atención médica que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes de Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise para obtener más información acerca del plan de salud y sobre cómo hacer que sea beneficioso para usted. Llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Cuándo empieza y cuándo termina su cobertura

Después de inscribirse en Blue Shield Promise, debería recibir una tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield Promise en el plazo de dos semanas. Muestre dicha tarjeta cada vez que vaya a recibir cualquier servicio por medio de Blue Shield of California Promise Health Plan.

Puede pedir en cualquier momento que su cobertura de Blue Shield Promise termine y elegir otro plan de salud. Para obtener ayuda para la elección de un nuevo plan, llame a Opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede pedir que termine su Medi-Cal.

Hay ocasiones en las que Blue Shield Promise no puede seguir brindándole servicios.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Acerca de su plan de salud

Blue Shield Promise debe finalizar su cobertura si:

- Usted se muda a un lugar fuera del condado o está en prisión.
- Ya no tiene Medi-Cal.
- Cumple con los requisitos para ciertos programas de exención.
- Necesita el trasplante de un órgano importante (excluidos los riñones y los trasplantes de córnea)

Blue Shield Promise hace todo lo que está a su alcance para proveerle los servicios necesarios

Servicios de Salud para Indígenas

- Si usted es indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica en instituciones de servicios de salud para indígenas. También puede seguir siendo miembro de Blue Shield Promise o cancelar su inscripción mientras esté recibiendo servicios de atención médica a través de estos establecimientos. Los indígenas estadounidenses tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o pueden cancelar sus planes de salud y regresar a Medi-Cal regular (pago por servicio), en cualquier momento y por cualquier motivo.
- Para obtener más información, llame a Servicios de Salud para Indígenas al (916) 930-3927 o visite la página web de Servicios de Salud para Indígenas en www.ihs.gov.

Cómo funciona su plan

Blue Shield Promise es un plan de salud que tiene contrato con el DHCS. Blue Shield Promise es un plan de salud de atención médica administrada. Los planes de atención médica administrada implican una utilización económica de los recursos para la atención médica, los cuales mejoran el acceso a esta y garantizan la calidad de la atención. Blue Shield Promise trabaja con médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de Blue Shield Promise para brindarle atención médica a usted, el miembro.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Acerca de su plan de salud

En Servicios para los Miembros le dirán cómo funciona Blue Shield Promise y cómo obtener la atención médica que necesita, programar citas con proveedores y averiguar si cumple con los requisitos para servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). También puede encontrar información en línea sobre los servicios para los miembros en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cambiar de plan de salud

Puede cancelar Blue Shield Promise e inscribirse en otro plan de salud en cualquier momento. Llame a Opciones de atención médica al (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077) para elegir un plan nuevo. Puede llamar de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

El plazo del procesamiento de su solicitud de cancelación de la inscripción en Blue Shield Promise es de 30 a 60 días. Para averiguar si Opciones de atención médica ha aprobado su solicitud, llame al (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Si desea dejar Blue Shield Promise antes, puede pedirle a Opciones de atención médica una cancelación acelerada (rápida) de la inscripción. Si la razón de su solicitud se ajusta a las reglas para la cancelación acelerada de la inscripción, usted recibirá una carta que le informará que se ha cancelado su inscripción.

Los beneficiarios que pueden solicitar la cancelación acelerada de la inscripción incluyen, entre otros, a niños que reciben servicios por medio de programas de cuidado de crianza temporal o de ayuda para la adopción; miembros que tienen necesidades de atención médica especiales, por ejemplo trasplantes de órganos importantes; y miembros que ya están inscritos en otro plan de atención médica administrada de Medi-Cal, de Medicare o comercial.

Puede pedir que se cancele su inscripción en Blue Shield Promise en persona en la oficina de salud y servicios humanos de su condado. Encuentre la oficina de su zona en www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. O llame a Opciones de atención médica al (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Cuando cambie de Organización para el Mantenimiento de la Salud (HMO), recibirá una tarjeta de identificación y la Guía para los Miembros nuevas.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado

Si se muda a otro condado en California para asistir a la universidad, Blue Shield Promise cubrirá los servicios de emergencia en su nuevo condado. Los servicios de emergencia están disponibles para todas las personas inscritas en Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado de residencia.

Si está inscrito(a) en Medi-Cal y va a asistir a la universidad en otro condado, no necesita solicitar Medi-Cal en ese condado. No hace falta una nueva solicitud de Medi-Cal siempre y cuando usted aún tenga menos de 21 años de edad, esté temporalmente fuera de su domicilio y se le reconozca aún como dependiente a efectos impositivos en su hogar.

Cuando se muda de su hogar temporalmente para asistir a la universidad, tiene dos opciones a su disposición: Usted puede:

Notificar a la oficina de servicios sociales de su condado que va a mudarse temporalmente para asistir a la universidad, y facilitar su dirección en el nuevo condado. El condado incluirá en los registros del caso de la base de datos del estado su nueva dirección y el código del condado. Si Blue Shield Promise no opera en el nuevo condado, deberá cambiar de plan de salud de acuerdo con las opciones disponibles en el nuevo condado. Si tiene alguna pregunta o para evitar demoras en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Opciones de atención médica al (800) 430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

○

Puede elegir no cambiar de plan de salud al mudarse temporalmente para asistir a la universidad en otro condado. Solo podrá obtener servicios de la sala de emergencias en el nuevo condado. Para la atención médica preventiva o de rutina, deberá usar la red de proveedores regular de Blue Shield Promise ubicada en el condado de residencia del jefe de familia.

Continuidad de la atención médica

Si ahora le atienden proveedores que no están en la red de Blue Shield Promise, es posible que en ciertos casos usted reciba la continuidad de la atención médica y pueda seguir consultándolos por hasta 12 meses. Si sus proveedores no se unen a la red de Blue Shield Promise antes de que pasen 12 meses, usted



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Acerca de su plan de salud

deberá optar por proveedores que pertenezcan a la red de Blue Shield Promise.

Proveedores que dejan de trabajar con Blue Shield Promise

Si su proveedor deja de trabajar con Blue Shield Promise, es posible que usted pueda seguir recibiendo los servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención médica. Blue Shield Promise brinda servicios de continuidad de la atención médica para lo siguiente:

- Condición aguda (una condición médica repentina y de corta duración).
- Condición aguda de salud mental (una condición de salud mental repentina y de corta duración).
- Una condición crónica grave (una condición continua y de larga duración).
- Una enfermedad cuyo resultado será la muerte.
- Tiene programada una cirugía o un procedimiento médico y/o ha recibido una autorización para una cirugía o procedimiento médico.
- Tendrá un bebé.
- Una condición de salud mental materna. Con documentación escrita de su condición, usted puede permanecer con su proveedor durante 12 meses después del diagnóstico o 12 meses después del final del embarazo, lo que ocurra después.
- Tiene un hijo de hasta 3 años (36 meses).

Blue Shield Promise brinda servicios de continuidad de la atención médica si:

1. Blue Shield Promise puede determinar que usted tiene una relación existente con su proveedor fuera de la red de servicios. (Una relación existente significa que usted ha consultado al PCP o especialista fuera de la red al menos una vez durante los 12 meses anteriores a la fecha de su inscripción inicial en Blue Shield Promise para una visita que no fue de emergencia).
2. El proveedor está dispuesto a aceptar las tarifas que sean mayores entre las tarifas contractuales de Blue Shield Promise y las tarifas de Medi-Cal FFS; y
3. El proveedor cumple con los estándares profesionales correspondientes de Blue Shield Promise y no tiene problemas en la calidad de la atención que puedan causar su exclusión.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Acerca de su plan de salud

Blue Shield Promise no tiene la obligación de brindar continuidad de la atención para servicios que no estén cubiertos por Medi-Cal. Asimismo, si su proveedor no desea trabajar con Blue Shield Promise, usted deberá buscar un nuevo proveedor.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención médica y los requisitos de elegibilidad, llame a Servicios para los Miembros al (855) 699-5557.

Costos

Costos para los miembros

Blue Shield Promise atiende a personas que cumplen con los requisitos para Medi-Cal. Los miembros de Blue Shield Promise no tienen que pagar los servicios cubiertos. Usted no tendrá primas ni deducibles. En la sección "Beneficios y servicios" encontrará una lista de los servicios cubiertos.

Para miembros con costos compartidos

Es posible que tenga que pagar costos compartidos cada mes. El importe de sus costos compartidos depende de sus ingresos y recursos. Cada mes pagará sus propias facturas médicas hasta que el importe que haya pagado sea igual al de sus costos compartidos. Después de eso, su atención será cubierta por Blue Shield Promise ese mes. Blue Shield Promise no le brindará cobertura hasta que usted haya pagado el importe total correspondiente a sus costos compartidos del mes. Cuando haya alcanzado sus costos compartidos del mes, podrá visitar a cualquier médico de Blue Shield Promise. Si usted es un miembro con costos compartidos, no necesita elegir un PCP.

Cómo se le paga a un proveedor

Blue Shield Promise paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos por capitación
 - Blue Shield Promise paga a algunos proveedores un importe fijo de dinero todos los meses por cada miembro de Blue Shield Promise. Esto se llama pago por capitación. Blue Shield Promise y los proveedores trabajan juntos para decidir el importe del pago.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

2 | Acerca de su plan de salud

- Pagos por servicio
 - Algunos proveedores prestan atención médica a los miembros de Blue Shield Promise y después envían a Blue Shield Promise una factura por los servicios brindados. Esto se llama pago por servicio. Blue Shield Promise y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo Blue Shield Promise paga a los proveedores, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Cómo solicitar que Blue Shield Promise pague una factura

Si recibe una factura por un servicio cubierto, llame inmediatamente a Servicios para los Miembros al (855) 699-5557 (TTY 711).

Si paga un servicio que considera que Blue Shield Promise debería cubrir, puede presentar un reclamo. Utilice un formulario de reclamo e informe a Blue Shield Promise por escrito por qué razón tuvo que pagar. Llame al (855) 699-5557 (TTY 711) para pedir un formulario de reclamo. Blue Shield Promise revisará su reclamo para determinar si usted puede recuperar el dinero.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Sección 3

Cómo obtener atención

Obtener servicios de atención médica

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

Usted puede empezar a obtener servicios de atención médica en la fecha en la que su cobertura entra en vigor. Lleve siempre consigo su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise y su tarjeta BIC de Medi-Cal. No deje que nadie más utilice su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise ni su tarjeta BIC.

Los nuevos miembros deben escoger un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de Blue Shield Promise. La red de Blue Shield Promise es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Blue Shield Promise. Usted debe elegir a un PCP en el plazo de 30 días a partir del momento en el que se convierte en miembro de Blue Shield Promise. Si no escoge a un PCP, Blue Shield Promise escogerá a uno por usted.

Puede elegir al mismo PCP o a PCP diferentes para todos los miembros de la familia que pertenecen a Blue Shield Promise.

Si hay un médico que desea mantener, o si quiere buscar un nuevo PCP, puede mirar el Directorio de proveedores. Contiene una lista de todos los PCP de la red de Blue Shield Promise. El Directorio de proveedores contiene otro tipo de información que le ayudará a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

Si no puede obtener la atención médica que necesita con un proveedor que forme parte de la red de Blue Shield Promise, su PCP deberá solicitar a Blue Shield Promise la aprobación para remitirle a un proveedor no perteneciente a la red.

En el resto de este capítulo encontrará más información acerca de los PCP, el Directorio de proveedores y la red de proveedores.

Evaluación inicial de la salud (IHA)

Blue Shield Promise le recomienda que, en calidad de nuevo miembro, visite a su nuevo PCP dentro de los primeros 120 días para que se le realice una evaluación inicial de la salud (initial health assessment, IHA). El propósito de la IHA es ayudar a su PCP a familiarizarse con sus necesidades y antecedentes de atención médica. Es posible que su PCP le haga algunas preguntas acerca de su historia médica o le pida que responda un cuestionario. Su PCP también le informará sobre clases y asesoría de educación para la salud que le puedan ser de utilidad.

Cuando llame para programar su IHA, dígame a la persona que conteste el teléfono que usted es miembro de Blue Shield Promise. Facilite su número de identificación de Blue Shield Promise.

Lleve su tarjeta BIC y su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise a su cita. Es una buena idea llevar a su visita una lista de sus medicamentos y las preguntas que pueda tener. Prepárese para hablar con su PCP sobre sus inquietudes y necesidades de atención médica.

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

Atención de rutina

La atención de rutina es atención médica regular. Incluye la atención preventiva, también llamada atención para el bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y evitar que se enferme. La atención preventiva incluye exámenes médicos regulares y asesoría y educación para la salud. Además de la atención preventiva, la atención de rutina incluye la atención cuando usted está enfermo(a). Blue Shield Promise cubre la atención de rutina brindada por su PCP.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

3 | Cómo obtener atención médica

Su PCP hará lo siguiente:

- Darle toda su atención de rutina, la cual incluye los exámenes médicos regulares, las vacunas, los tratamientos, las recetas y el consejo médico
- Llevar sus registros médicos
- Referirle (enviarle) a especialistas si es necesario
- Ordenar radiografías, mamografías o exámenes de laboratorio si usted los necesita

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

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que cubre su plan, así como lo que no cubre, lea el capítulo 4 de esta guía.

Atención de urgencia

La atención de urgencia no se brinda en caso de una emergencia o de una condición que pone en peligro su vida. Está destinada a los servicios que usted necesita para prevenir un daño grave a su salud como consecuencia de una enfermedad, lesión o complicación repentina de una condición que usted ya tenía. Las citas para atención de urgencia requieren atención médica dentro de las 48 horas. Si usted se encuentra fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, es posible que los servicios de atención de urgencia estén cubiertos. Las necesidades de atención de urgencia pueden estar relacionadas con un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído, una distensión muscular o servicios de maternidad.

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise al (800) 609-4166 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita ayuda para decidir si usted o su hijo(a) necesita ver a un médico, o saber qué hacer si sus síntomas empeoran, la Línea de Enfermería le comunicará con un enfermero registrado que responderá a sus preguntas. Es



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

gratuito y fácil. Nuestros enfermeros hablan inglés y español. Hay servicios de interpretación disponibles para otros idiomas si usted los solicita.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, vaya a la institución de atención de urgencia más cercana. No necesita una aprobación previa (autorización previa). Si necesita atención de urgencia de salud mental, llame a la Línea de Acceso y Ayuda para Crisis de San Diego en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Atención de emergencia

Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Para la atención de emergencia, usted no necesita una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise.

La atención de emergencia es para las condiciones médicas que ponen en peligro la vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión por la cual una persona razonable sin conocimiento especializado (no un profesional de atención médica) y con conocimientos promedio de temas de salud y medicina podría pensar que, si usted no recibe atención inmediatamente, su salud (o la salud del feto) podría estar en peligro, o bien una función corporal, un órgano o una parte del cuerpo podrían resultar dañados seriamente.

Algunos ejemplos son:

- Trabajo de parto
- Un hueso fracturado
- Dolor intenso, especialmente en el pecho
- Una quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayo
- Hemorragia grave
- Una condición psiquiátrica de emergencia

No vaya a la sala de emergencias para obtener atención de rutina. La atención de rutina debería brindársela su PCP, que es quien le conoce mejor. Si no tiene la certeza de que su condición médica es una emergencia, llame a su



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

PCP. También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise al (800) 609-4166 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

La Línea de Enfermería puede ayudarle a decidir si usted o su hijo(a) necesita ver a un médico inmediatamente.

Si necesita atención de emergencia lejos de su lugar de residencia, vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana, incluso si no pertenece a la red de Blue Shield Promise. Si va a una sala de emergencias, pida que llamen a Blue Shield Promise. Usted o el hospital en el que ha sido admitido deberán llamar a Blue Shield Promise en el plazo de 24 horas después de haber recibido la atención de emergencia. Si usted viaja fuera de los EE. UU. a países que no sean ni Canadá ni México, y necesita atención de emergencia, Blue Shield Promise no cubrirá su atención médica.

Si necesita transporte de emergencia, llame al 911. No necesita consultar ni a su PCP ni a Blue Shield Promise antes de ir a la sala de emergencias.

Si necesita atención médica en un hospital no perteneciente a la red después de su emergencia (atención posterior a la estabilización), el hospital llamará a Blue Shield Promise.

Recuerde: No llame al 911 a menos que sea una emergencia. Solicite atención de emergencia solo en caso de emergencia, no para atención de rutina ni una enfermedad leve como un resfrío o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Atención por cuestiones delicadas

Servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor

Si usted es menor de 18 años, puede visitar a un médico sin el consentimiento de sus padres o su tutor para recibir estos tipos de atención:

- Salud mental para pacientes ambulatorios (solo para menores de edad que tengan 12 años o más) en los siguientes supuestos:
 - Abuso físico o sexual
 - Posibilidad de que usted se haga daño a sí mismo(a) o a otras personas
- Embarazo
- Planificación familiar/métodos anticonceptivos (excepto esterilización)



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

3 | Cómo obtener atención médica

- Abuso sexual
- Prevención/pruebas/tratamiento de VIH/SIDA (solo para menores de edad que tengan 12 años o más)
- Prevención/pruebas/tratamiento de infecciones de transmisión sexual (solo para menores de edad que tengan 12 años o más)
- Tratamiento por abuso de alcohol y drogas (solo para menores de edad que tengan 12 años o más)

No es necesario que el médico o la clínica formen parte de la red de Blue Shield Promise y usted no necesita una referencia de su PCP para obtener estos servicios. Para recibir ayuda para encontrar un médico o una clínica que brinde estos servicios, puede llamar al (855) 699-5557 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise, que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al (800) 609-4166 (TTY 711).

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus inquietudes con respecto a su salud, llamando a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise. Los enfermeros registrados pertenecientes a la Línea de Enfermería pueden ayudarle a responder sus preguntas de manera confidencial. Llame al (800) 609-4166 (TTY 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Servicios para adultos por cuestiones delicadas

Como adulto, es posible que no desee consultar a su PCP para obtener atención por ciertas cuestiones delicadas o de carácter confidencial. Si es así, puede elegir a cualquier médico o clínica para obtener estos tipos de atención:

- Planificación familiar
- estudios de VIH/SIDA
- Infecciones de transmisión sexual

No es necesario que el médico o la clínica formen parte de la red de Blue Shield Promise. Su PCP no tiene que darle una referencia para obtener este tipo de servicios. Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica que brinde estos servicios, puede llamar al (855) 699-5557 (TTY 711). También puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise al (800) 609-4166 (TTY 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

Directivas anticipadas

Una directiva anticipada sobre la salud es un formulario legal. En él, usted puede hacer constar qué tipo de atención médica desea en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Puede hacer constar qué tipo de atención no quiere. Puede nombrar a otra persona, por ejemplo su cónyuge, para que tome decisiones con respecto a su atención médica si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, despachos de abogados 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, su PCP o una persona en quien confíe que le ayude a llenar el formulario.

Tiene derecho a que su directiva anticipada se incluya en sus expedientes médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

Tiene derecho a obtener información sobre los cambios que se produzcan en las leyes sobre las directivas anticipadas. Blue Shield Promise le informará sobre los cambios que se produzcan en la ley estatal en un plazo no mayor a 90 días después del cambio.

Dónde obtener atención

Su PCP le brindará la mayor parte de la atención. Su PCP le dará toda la atención de rutina preventiva (para el bienestar). Usted también visitará a su PCP para obtener atención cuando esté enfermo(a).

Asegúrese de llamar a su PCP antes de obtener atención médica que no sea de emergencia. Su PCP le referirá (enviará) a un especialista si usted lo necesita.

Si tiene preguntas acerca de su salud, también puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise al (800) 609-4166 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP. La atención de urgencia es la atención médica que usted necesita dentro de las 48 horas, pero no es una



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

3 | Cómo obtener atención médica

emergencia. Incluye la atención para cosas tales como un resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído o una distensión muscular.

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

Objeción moral

Algunos proveedores tienen objeciones morales ante algunos servicios. Esto significa que tienen el derecho de no ofrecer algunos servicios cubiertos si están en desacuerdo desde el punto de vista moral. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a usted a encontrar otro proveedor para los servicios que necesita. Blue Shield Promise también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no prestan uno o más de los siguientes servicios.

Es posible que estos servicios que usted o los miembros de su familia pudieran necesitar estén cubiertos en el contrato de su plan:

- Planificación familiar y métodos anticonceptivos, incluidos los anticonceptivos de emergencia.
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto.
- Tratamientos para la infertilidad.
- Aborto

Le sugerimos obtener más información antes de inscribirse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de médicos independientes o clínica que desee. O llame a Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) para verificar que puede obtener los servicios de atención médica que necesita.

Directorio de proveedores

En el Directorio de proveedores de Blue Shield Promise figuran los proveedores que forman parte de la red de Blue Shield Promise. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Blue Shield Promise.

En el Directorio de proveedores de Blue Shield Promise figuran

- Centros de Salud Aprobados por el Gobierno Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC)



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

- médicos de atención primaria (PCP)
- especialistas
- hospitales
- centros de enfermería especializada
- Servicios Comunitarios para Adultos (CBAS)
- Servicios de Asistencia en el Hogar (IHSS) del condado y Autoridad Pública
- proveedores de servicios de salud mental
- proveedores de servicios de la vista
- farmacias

El Directorio de proveedores contiene los nombres, direcciones, números de teléfono, horarios de atención y los idiomas que hablan los proveedores de la red de Blue Shield Promise. Informa si un proveedor acepta actualmente a pacientes nuevos. También indica el nivel de accesibilidad física del edificio, por ejemplo estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y asideros.

Para saber más acerca de su proveedor, por ejemplo la raza, origen étnico o los idiomas que se hablan en el consultorio del proveedor, llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711). Servicios para Miembros también puede ayudarle a obtener otros servicios lingüísticos que usted podría necesitar.

También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita una copia impresa del Directorio de proveedores, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Blue Shield Promise. Usted obtendrá sus servicios cubiertos a través de la red de Blue Shield Promise.

Si su proveedor de la red (por ejemplo un PCP, hospital u otro proveedor) tiene una objeción moral a prestarle a usted un servicio cubierto, tal como planificación familiar o un aborto, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). Consulte la página 30 para obtener más información sobre las objeciones morales.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a usted a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. Blue Shield Promise también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

Dentro de la red

Usted recurrirá a los proveedores dentro de la red de Blue Shield Promise para satisfacer sus necesidades de atención médica. Su PCP le brindará la atención preventiva y de rutina. Usted también recurrirá a los especialistas, hospitales y demás proveedores de la red de Blue Shield Promise.

Para obtener un Directorio de proveedores con los proveedores pertenecientes a la red, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). El Directorio de proveedores también está en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Excepto en casos de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar por la atención de los proveedores que no pertenecen a la red.

Fuera de la red o fuera del área de servicio

Los proveedores que están fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con Blue Shield Promise. Excepto en los casos de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores que no pertenecen a la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que los pueda obtener fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles dentro de la red.

Si necesita ayuda con servicios fuera de la red, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Si se encuentra fuera del área de servicio de Blue Shield Promise y necesita atención médica que no es atención de urgencia ni de emergencia, llame inmediatamente a su PCP. O llame al (855) 699-5557 (TTY 711). Su área de servicio es el condado de San Diego. La atención de rutina proporcionada en establecimientos fuera del condado de San Diego no está cubierta por Blue Shield Promise.

Si necesita atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. Blue Shield Promise cubre la atención de



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieran hospitalización, Blue Shield Promise cubrirá su atención médica. Si usted viaja fuera de los EE. UU. a países que no sean ni Canadá ni México, y necesita atención de emergencia, Blue Shield Promise no cubrirá su atención médica.

Si tiene alguna pregunta acerca de la atención médica fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). Si la oficina está cerrada y desea la ayuda de un representante, llame a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise al (800) 609-4166 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Médicos

Usted elegirá a un médico o un proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de Blue Shield Promise. El médico que usted elija debe ser un proveedor participante. Esto significa que el proveedor está dentro de la red de Blue Shield Promise. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Blue Shield Promise, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

O encuéntralo en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

También debería llamar si desea asegurarse de que el PCP que quiere acepta actualmente a pacientes nuevos.

Si un médico le atendía antes de que usted fuera miembro de Blue Shield Promise, es posible que dicho médico pueda seguir atendiéndole durante un período limitado. Esto es lo que se conoce como continuidad de la atención médica. Puede obtener más información sobre la continuidad de la atención médica en esta guía. Para obtener más información, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Si necesita un especialista, su PCP le referirá a un especialista perteneciente a la red de Blue Shield Promise.

Recuerde que, si no escoge a un PCP, Blue Shield Promise escogerá a uno por usted. Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, así que es mejor si elige usted. Si usted tiene tanto Medicare como Medi-Cal, no necesita elegir un PCP.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

Si desea cambiar de PCP, debe elegir a un PCP del Directorio de proveedores de Blue Shield Promise. Asegúrese de que el PCP acepte actualmente a pacientes nuevos. Para cambiar de PCP, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Hospitales

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

Si no es una emergencia y usted necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital irá. Deberá ir a un hospital dentro de la red. Los hospitales pertenecientes a la red de Blue Shield Promise figuran en el Directorio de proveedores. Los servicios hospitalarios que no sean emergencias requieren una aprobación previa (autorización previa).

Médico de atención primaria (PCP)

Usted debe elegir a un PCP en el plazo de 30 días a partir de la inscripción en Blue Shield Promise.

Según su edad y sexo, podrá elegir a un médico general, obstetra/ginecólogo, médico de familia, internista o pediatra como su médico de atención primaria (PCP). Un enfermero especializado (NP), un asistente médico (PA) o una enfermera partera certificada también pueden ejercer como su PCP. Si elige a un NP, un PA o una enfermera partera certificada, es posible que se le asigne un médico para supervisar su atención médica.

También puede elegir un Centro de Servicios de Salud para Indígenas (IHF), un Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal (FQHC) o una Clínica de Salud Rural (RHC) como su PCP. En función del tipo de proveedor, es posible que pueda escoger a un PCP para todos sus familiares que sean miembros de Blue Shield Promise.

Si no escoge a un PCP en el plazo de 30 días a partir de la inscripción, Blue Shield Promise le asignará un PCP. Si se le asigna un PCP y usted quiere realizar un cambio, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). El cambio ocurrirá el primer día del mes siguiente.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

Su PCP hará lo siguiente:

- Familiarizarse con su historia médica y sus necesidades
- Llevar sus registros médicos
- Darle la atención médica preventiva y de rutina que necesita
- Referirle (enviarle) a un especialista si lo necesita
- Organizar la atención hospitalaria si lo necesita

Puede buscar a un PCP de la red de Blue Shield Promise en el Directorio de proveedores. El Directorio de proveedores contiene una lista de los IHF, los FQHC y los RHC que trabajan con Blue Shield Promise.

También puede encontrar el Directorio de proveedores de Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal. O puede solicitar que se le envíe por correo un Directorio de proveedores, llamando al (855) 699-5557 (TTY 711). También puede llamar para averiguar si el PCP que quiere acepta actualmente a pacientes nuevos.

Elección de médicos y otros proveedores

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

Es mejor seguir con un PCP, de manera que este pueda familiarizarse con sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si usted desea realizar un cambio por otro PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir a un PCP que pertenezca a la red de proveedores de Blue Shield Promise y acepte a pacientes nuevos.

Su nueva opción se convertirá en su PCP el primer día del mes siguiente a cuando usted realice el cambio.

Para cambiar su PCP, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise le puede pedir que cambie de PCP si el PCP no acepta a pacientes nuevos, ha dejado la red de Blue Shield Promise o no brinda atención a pacientes de su edad. Blue Shield Promise o su PCP también le pueden pedir que realice un cambio por otro PCP si no se lleva bien o está de acuerdo con su PCP, o si falta a sus citas o llega tarde a ellas. Si Blue Shield Promise necesita cambiar su PCP, Blue Shield Promise le informará por escrito.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

Si cambia de PCP, recibirá por correo una nueva tarjeta de identificación de miembro de Blue Shield Promise. Llevará el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicios para los Miembros si tiene alguna pregunta relacionada con la obtención de una nueva tarjeta de identificación.

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP.
- Tenga delante su número de identificación de Blue Shield Promise al llamar.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve tarjeta su BIC y su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise a su cita.
- Solicite transporte para ir a su cita si es necesario.
- Solicite servicios de asistencia de idiomas o de interpretación si es necesario.
- Llegue a tiempo a su cita.
- Llame inmediatamente si no puede acudir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga listas sus preguntas y la información acerca de sus medicamentos por si las necesitara.

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

Tiempo y distancia de traslado para recibir atención médica

Blue Shield Promise debe cumplir con los estándares de tiempo y distancia de traslado para su atención médica. Esos estándares ayudan a garantizar que usted reciba atención médica sin tener que viajar demasiado tiempo o demasiado lejos del lugar donde vive. Los estándares de tiempo y distancia de traslado son diferentes en función del condado en el que usted viva.

Si Blue Shield Promise no puede brindarle atención médica conforme a estos estándares de tiempo y distancia de traslado, puede utilizarse un estándar diferente llamado estándar de acceso alternativo. Para ver los estándares de tiempo y distancia de traslado de Blue Shield Promise para el lugar donde usted vive, visite [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal) o llame al (855) 699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

3 | Cómo obtener atención médica

Si necesita atención de un especialista, y ese proveedor se encuentra lejos de donde usted vive, puede llamar a Servicios para los Miembros al (855) 699-5557 (TTY 711) para obtener ayuda para encontrar un especialista más cercano. Si Blue Shield Promise no puede encontrar un especialista más cercano que le brinde atención médica, usted puede solicitar a Blue Shield Promise que coordine el transporte para que usted vea a un especialista, incluso si ese especialista se encuentra lejos de donde usted vive. Se considera alejado si usted no puede llegar a ese especialista según los estándares de tiempo y distancia de traslado de Blue Shield Promise que corresponden a su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que Blue Shield Promise pudiera utilizar en función de su código postal.

Pago

Usted no tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá ninguna factura del proveedor. Es posible que reciba una Explicación de Beneficios (EOB) o un extracto del proveedor. Las EOB y los extractos no son facturas.

Si recibe una factura, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). Informe a Blue Shield Promise sobre el importe cobrado, la fecha del servicio y la razón de la factura. Usted no es responsable de pagar a un proveedor ninguna cantidad que Blue Shield Promise adeude por un servicio cubierto. Excepto en los casos de atención de emergencia o atención de urgencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores que no pertenecen a la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que los pueda obtener de un proveedor fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles dentro de la red.

Si recibe una factura o se le pide que abone un copago cuando usted considera que no debería ser así, puede presentar también un formulario de reclamo a Blue Shield Promise. Deberá informar a Blue Shield Promise por escrito acerca de por qué tuvo que pagar el artículo o servicio. Blue Shield Promise leerá su reclamo y decidirá si usted puede recuperar el dinero. Si tiene alguna pregunta o quiere pedir un formulario de reclamo, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Referencias

Su PCP le dará una referencia para enviarle a un especialista si usted lo necesita. Un especialista es un médico que tiene formación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir a un especialista. El consultorio del PCP puede ayudarle a fijar una hora para ir al especialista.

Otros servicios que pueden requerir una referencia son, por ejemplo, procedimientos realizados en el consultorio, radiografías, exámenes de laboratorio y fisioterapia.

Es posible que su PCP le dé un formulario para que se lo lleve al especialista. El especialista llenará el formulario y se lo enviará de vuelta a su PCP. El especialista le tratará durante el tiempo que considere que usted necesita tratamiento.

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial durante largo tiempo, quizás necesite una referencia continua. Eso significa que el mismo especialista puede atenderle más de una vez sin tener que obtener una referencia cada vez.

Si tiene dificultades para obtener una referencia continua o quiere una copia de la política de referencias de Blue Shield Promise, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

No necesita una referencia para:

- visitas al PCP
- Visitas de obstetricia/ginecología
- Visitas de atención de urgencia o de emergencia
- Servicios para adultos por cuestiones delicadas, por ejemplo atención por abuso sexual
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al Servicio de Referencia e Información para la Planificación Familiar de California al 1-800-942-1054)
- Asesoría y pruebas de VIH (solo para menores de edad que tengan 12 años o más)
- Tratamiento de infecciones de transmisión sexual (solo para menores de edad que tengan 12 años o más)
- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; para citas adicionales será necesaria una referencia)



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

3 | Cómo obtener atención médica

- Servicios quiroprácticos (cuando son proporcionados por FQHC y RHC)
- Servicios de podiatría (cuando son proporcionados por FQHC y RHC)
- Servicios dentales elegibles
- Evaluación inicial de salud mental

Los menores tampoco necesitan una referencia para:

- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios para:
 - Abuso físico o sexual
 - Posibilidad de que usted se haga daño a sí mismo(a) o a otras personas
- Atención durante el embarazo
- Atención por abuso sexual
- Tratamiento por abuso de alcohol y drogas

Autorización previa

Para algunos tipos de atención médica, su PCP o especialista deberán pedirle permiso a Blue Shield Promise antes de que usted reciba la atención médica. Esto se conoce como pedir aprobación previa o autorización previa. Significa que Blue Shield Promise debe asegurarse de que la atención es médicamente necesaria o de que se la necesita.

La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger su vida, evita que usted se enferme gravemente o adquiera una discapacidad, o reduce el dolor intenso producido por una enfermedad, lesión o padecimiento diagnosticado.

Los siguientes servicios siempre necesitan una aprobación previa, incluso si los recibe de un proveedor perteneciente a la red de Blue Shield Promise:

- Hospitalización, si no se trata de una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de Blue Shield Promise
- Cirugía para pacientes ambulatorios
- Atención médica de larga duración en un centro de enfermería
- Tratamientos especializados



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3 | Cómo obtener atención médica

Para algunos servicios, usted necesita una autorización previa. De acuerdo con el Código de Salud y Seguridad, sección 1367.01(h)(2), Blue Shield Promise tomará una decisión con respecto a las aprobaciones previas de rutina en el plazo de 5 días hábiles a partir del momento en que Blue Shield Promise reciba la información razonablemente necesaria para decidir.

En los casos de solicitudes en las que un proveedor indique o Blue Shield Promise determine que registrarse por el plazo estándar podría poner seriamente en riesgo su vida, su salud o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar su funcionalidad máxima, Blue Shield Promise tomará una decisión acelerada (rápida) con respecto a la decisión de autorización previa. Blue Shield Promise le notificará tan pronto como lo requiera su condición de salud y no más tarde de 72 horas después de haber recibido la solicitud de servicios.

Blue Shield Promise **no** les paga a los revisores para denegar la cobertura o los servicios. Si Blue Shield Promise no aprueba la solicitud, Blue Shield Promise le enviará una carta de Notificación de acción (NOA). La carta NOA le informará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

Blue Shield Promise se comunicará con usted si Blue Shield Promise necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca es necesaria una aprobación previa para la atención de emergencia, incluso si es fuera de la red. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si usted está embarazada.

Segundas opiniones

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

Si desea una segunda opinión, puede elegir a un proveedor de su elección que pertenezca a la red. Si necesita ayuda para elegir a un proveedor, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

3 | Cómo obtener atención médica

Blue Shield Promise pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la piden y se la brinda un proveedor de la red. Usted no necesita el permiso de Blue Shield Promise para que un proveedor de la red le dé una segunda opinión.

Si no hay ningún proveedor dentro de la red de Blue Shield Promise que pueda darle una segunda opinión, Blue Shield Promise pagará una segunda opinión brindada por un proveedor fuera de la red. Blue Shield Promise le informará en el plazo de 5 días hábiles si el proveedor que usted ha elegido para una segunda opinión ha sido aprobado. Si usted tiene una enfermedad crónica, severa o grave, o se enfrenta con una amenaza inmediata y grave para su salud, incluyendo entre otras la pérdida de la vida, un miembro, una parte del cuerpo o una función corporal importante, Blue Shield Promise tomará una decisión en el plazo de 72 horas.

Si Blue Shield Promise deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar una apelación. Para obtener más información sobre las apelaciones, consulte la página 89 de esta guía.

Especialistas en salud de la mujer

Puede visitar a un especialista en salud de la mujer perteneciente a la red de Blue Shield Promise para obtener la atención cubierta necesaria para brindar los servicios de atención médica preventiva y de rutina para las mujeres. No necesita una referencia de su PCP para obtener dichos servicios. Si necesita ayuda para encontrar a un especialista en salud de la mujer, puede llamar al (855) 699-5557 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise, que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al (800) 609-4166 (TTY 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

3 | Cómo obtener atención médica

Acceso oportuno a la atención

Tipo de cita	Se debe obtener la cita en el plazo de
Citas de atención de urgencia que no requieren una autorización previa	48 horas
Citas de atención de urgencia que requieren una autorización previa	96 horas
Citas de atención primaria que no son de urgencia	10 días hábiles
Citas con un especialista que no son de urgencia	15 días hábiles
Citas con un proveedor de salud mental (no médico) que no son de urgencia	10 días hábiles
Citas que no son de urgencia y cuyo fin son servicios auxiliares para el diagnóstico o el tratamiento de una lesión, una enfermedad u otra condición de salud	15 días hábiles
Tiempo de espera al teléfono durante el horario normal de atención	10 minutos
Evaluación inicial – servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana	Servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana – No más de 30 minutos
Cita inicial para atención prenatal	10 días hábiles



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).



Sección 4

Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Esta sección explica todos sus servicios cubiertos como miembro de Blue Shield Promise. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre y cuando sean médicamente necesarios y sean proporcionados por un proveedor perteneciente a la red. Es posible que su plan de salud cubra los servicios médicamente necesarios que le brinde un proveedor no perteneciente a la red. Pero usted debe solicitar esto a Blue Shield Promise. La atención es médicamente necesaria si es razonable y necesaria para proteger la vida, evitar que usted se enferme gravemente o que adquiera una discapacidad, o para reducir el dolor intenso producido por una enfermedad, lesión o padecimiento diagnosticado.

Blue Shield Promise ofrece los siguientes tipos de servicios:

- Servicios para pacientes ambulatorios
- Servicios de emergencia
- Cuidados paliativos y para enfermos terminales
- Hospitalización
- Cuidados de maternidad y para recién nacidos
- Medicamentos recetados
- Dispositivos y servicios de rehabilitación y habilitación
- Servicios de laboratorio y radiología, por ejemplo radiografías
- Servicios de bienestar y prevención, y control de enfermedades crónicas
- Servicios de salud mental
- Servicios para el tratamiento de trastornos de consumo de sustancias
- Servicios pediátricos



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- Servicios para la vista
- Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)
- Transporte no médico (NMT)
- Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS)

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

Beneficios de Medi-Cal

Servicios para pacientes ambulatorios

- ***Vacunas para adultos***

Usted puede obtener inmunizaciones (vacunas) para adultos de una farmacia o proveedor pertenecientes a la red sin aprobación previa. Blue Shield Promise cubre estas vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y Prevención de las Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC).

- ***Atención para alergias***

Blue Shield Promise cubre las pruebas y el tratamiento de las alergias, lo cual incluye la desensibilización alérgica, la hiposensibilización o la inmunoterapia.

- ***Servicios de anestesiología***

Blue Shield Promise cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando usted recibe atención médica para pacientes ambulatorios.

- ***Servicios quiroprácticos***

Blue Shield Promise cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral por manipulación manual. Estos servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios al mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional, podiatría y terapia del habla. Blue Shield Promise puede dar su aprobación previa para otros servicios, según sean médicamente necesarios.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Los miembros siguientes son elegibles para recibir servicios quiroprácticos:

- Los niños menores de 21 años;
- Las mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye los 60 días posteriores al final de un embarazo;
- Los residentes en un centro de enfermería especializada, un centro de atención intermedia o un centro de cuidados subagudos; o
- Todos los miembros, cuando los servicios se proporcionan en departamentos para pacientes ambulatorios de un hospital, FQHC o RHC.

▪ **Servicios de diálisis/hemodiálisis**

Blue Shield Promise cubre tratamientos de diálisis. Blue Shield Promise también cubre servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su PCP y Blue Shield Promise los aprueban.

▪ **Cirugía para pacientes ambulatorios**

Blue Shield Promise cubre procedimientos quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Los que sean necesarios con fines de diagnóstico, los procedimientos que se consideran opcionales, y los procedimientos médicos ambulatorios especificados necesitan una aprobación previa (autorización previa).

▪ **Servicios médicos**

Blue Shield Promise cubre los servicios médicos que son médicamente necesarios.

▪ **Servicios de podiatría (del pie)**

Blue Shield Promise cubre servicios de podiatría según sean médicamente necesarios con fines de diagnóstico y de tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulativo y eléctrico del pie humano, lo cual incluye el tobillo y los tendones que se insertan en el pie, y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que dominan las funciones del pie.

▪ **Terapias para tratamiento**

Blue Shield Promise cubre diversas terapias de tratamiento, por ejemplo:

- Quimioterapia
- Radioterapia



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Servicios de salud mental

- **Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios**
 - Blue Shield Promise cubre la evaluación inicial de salud mental para un miembro, sin la necesidad de una aprobación previa (autorización previa). Usted puede obtener en cualquier momento una evaluación de salud mental de un proveedor de salud mental con licencia que pertenezca a la red de Blue Shield Promise sin necesidad de una referencia.
 - Su PCP o proveedor de salud mental le dará una referencia para un especialista perteneciente a la red de Blue Shield Promise con el fin de que se realice un examen adicional de salud mental y se determine su nivel de disfunción. Si los resultados de su examen de salud mental determinan que usted tiene angustia leve o moderada, o problemas relacionados con las funciones mentales, emocionales o del comportamiento, Blue Shield Promise puede brindarle servicios de salud mental. Blue Shield Promise cubre estos tipos de servicios de salud mental:
 - Evaluación y tratamiento de salud mental en forma individual y grupal (psicoterapia)
 - Pruebas psicológicas cuando exista una indicación clínica de realizarlas para evaluar una condición de salud mental
 - Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
 - Servicios para pacientes ambulatorios para monitorear la terapia con medicamentos
 - Servicios de laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios
 - Consultas psiquiátricas.
 - Si necesita ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental brindados por Blue Shield Promise, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).
 - Si los resultados de su examen de salud mental determinan que es posible que usted presente un nivel mayor de disfunción y necesita servicios de salud mental de especialidad (SMHS), su PCP o proveedor de salud



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

mental le referirá al plan de salud mental del condado para que se le realice una evaluación. Para obtener más información, consulte la sección "Lo que su plan de salud no cubre" en la página 64.

Servicios de emergencia

- **Servicios para pacientes hospitalizados y pacientes ambulatorios que se necesitan para tratar una emergencia médica**

Blue Shield Promise cubre todos los servicios que sean necesarios para tratar una emergencia médica que se produce en los EE. UU. o que requiera que usted sea admitido(a) en un hospital en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o una lesión grave. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, cualquier persona con conocimientos promedio de temas de salud y medicina podría pensar que tendrá como resultado lo siguiente:

- Un riesgo grave para su salud; ●
- Un daño grave de las funciones corporales; ●
- Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo; ●
- En el caso de una mujer embarazada durante el trabajo de parto, en un momento en el que podría ocurrir cualquiera de las siguientes posibilidades:
 - No hay suficiente tiempo para trasladarle de manera segura a otro hospital antes del parto.
 - El traslado podría significar un riesgo para su salud o para su seguridad o la del feto.

- **Servicios de transporte de emergencia**

Blue Shield Promise cubre los servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar más cercano en el que se preste atención médica en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es lo suficientemente grave como para que otros medios de llegar a un lugar en el que se presta atención puedan poner en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de los EE. UU., excepto servicios de emergencia que requieren que usted sea admitido(a) en un hospital en Canadá o México.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Cuidados paliativos y para enfermos terminales

Blue Shield Promise cubre cuidados paliativos y cuidados para enfermos terminales para niños y adultos, que ayudan a reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual.

Los cuidados para enfermos terminales son un beneficio para atender a los miembros con enfermedades terminales. Es una intervención que se centra principalmente en el control del dolor y el manejo de los síntomas, más que una cura para prolongar la vida.

Los cuidados para enfermos terminales incluyen:

- Servicios de enfermería
- Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y del habla
- Servicios médicos sociales
- Servicios de tareas domésticas y de un auxiliar de atención médica a domicilio
- Suministros y aparatos médicos
- Fármacos y servicios biológicos
- Servicios de asesoría psicológica
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro que padece una enfermedad terminal en su casa
- Atención de relevo para pacientes internados durante un máximo de cinco días consecutivos por vez, en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro para pacientes terminales
- Atención como paciente internado a corto plazo para el control del dolor o el manejo de los síntomas en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro para enfermos terminales

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 seis meses o menos. Los cuidados paliativos pueden proporcionarse al mismo tiempo que los cuidados curativos.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Hospitalización

- **Servicios de anestesiología**

Blue Shield Promise cubre los servicios de anestesiología médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicina que se usa durante algunos procedimientos médicos.

- **Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados**

Blue Shield Promise cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria para pacientes hospitalizados cuando se le admite a usted en el hospital.

- **Servicios quirúrgicos**

Blue Shield Promise cubre las cirugías médicamente necesarias que se realizan en un hospital.

Cuidados de maternidad y para recién nacidos

Blue Shield Promise cubre estos servicios de cuidados de maternidad y cuidados para recién nacidos:

- Educación y ayuda para la lactancia materna
- Atención del parto y posparto
- Atención prenatal
- Servicios de los centros de maternidad
- Enfermera partera certificada (CNM)
- Partera con licencia (LM)
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoría psicológica

Medicamentos recetados

Medicamentos cubiertos

Su proveedor puede recetarle los medicamentos que están en el Formulario de Blue Shield of California Promise Health Plan Medi-Cal (Formulario) sujetos a exclusiones y limitaciones. El Formulario es una lista de medicamentos



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

preferidos (PDL). Los medicamentos que figuran en el Formulario son seguros y efectivos para su uso indicado. Un grupo de médicos y farmacéuticos actualiza dicha lista.

La actualización de la lista contribuye a garantizar que los medicamentos que allí aparecen son seguros y efectivos. Si su médico considera que usted necesita tomar un medicamento que no figura en esta lista, su médico deberá llamar a Blue Shield Promise para pedir una autorización previa antes de que usted obtenga el medicamento.

Para averiguar si un medicamento figura en el Formulario de Blue Shield Promise o para obtener una copia del Formulario, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

También puede encontrar el Formulario en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

En ocasiones, Blue Shield Promise debe aprobar un medicamento antes de que un proveedor pueda recetarlos. En el plazo de 24 horas después de haber recibido la solicitud,

- Blue Shield Promise revisará la solicitud del proveedor, y pedirá más información, o
- tomará una decisión sobre la solicitud.

Un farmacéutico o la sala de emergencias de un hospital pueden darle un suministro de emergencia para 72 horas si consideran que usted lo necesita. Blue Shield Promise pagará el suministro de emergencia.

Si Blue Shield Promise deniega la solicitud, Blue Shield Promise le enviará una carta que le informará por qué la ha denegado y qué otros medicamentos o tratamientos puede probar.

Medicamentos no cubiertos

- Los medicamentos adquiridos en una farmacia fuera de la red, excepto en casos de emergencia
- Los medicamentos que no están incluidos en el formulario, excepto cuando Blue Shield Promise lo autorice previamente
- Los medicamentos de naturaleza experimental o en investigación, excepto en ciertos casos de enfermedad terminal. Si se le ha denegado un medicamento experimental o en investigación, tiene derecho a solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR). Usted puede obtener más información sobre esto en la sección "Informar y resolver problemas" de esta guía



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.

Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- Los medicamentos estéticos, excepto cuando sean recetados por motivos médicamente necesarios
- Los productos dietéticos o nutricionales no incluidos en el formulario, excepto en los casos en que sean médicamente necesarios o para el tratamiento de la fenilcetonuria
- Cualquier medicamento inyectable que no sea médicamente necesario ni haya sido recetado por el médico
- Los supresores del apetito, excepto cuando sean médicamente necesarios para el tratamiento de la obesidad mórbida
- Los medicamentos de reemplazo en caso de extravío o destrucción, no más de dos (2) veces por año calendario (de enero a diciembre)
- Medicamentos para la infertilidad
- Medicamentos utilizados para la disfunción eréctil o sexual
- Medicamentos no aprobados por la FDA
- Medicamentos excluidos por el programa Medi-Cal de pago por servicio
- Medicamentos que pueden estar cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare, o si usted tiene otro seguro primario que puede cubrir el medicamento
- Medicamentos compuestos, cuando existe un producto aprobado por la FDA que está disponible
- Medicamentos utilizados para la pérdida del cabello, el desempeño atlético, contra el envejecimiento con fines cosméticos, y el rendimiento mental (excepto las enfermedades mentales o condiciones médicas que afectan a la memoria, que incluyen, entre otros, el tratamiento de la condición o de los síntomas de demencia o Alzheimer)
- Medicamentos cubiertos por los Servicios para los niños de California (California Children's Services, CCS)

Farmacias

Si va a abastecerse o reabastecerse de un medicamento recetado, debe obtenerlo en una farmacia que trabaje con Blue Shield Promise. Encontrará una lista de las farmacias que trabajan con Blue Shield Promise en el Directorio de proveedores de Blue Shield Promise, en blueshieldca.com/promise/medi-cal. También puede encontrar una farmacia cercana si llama al (855) 699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Cuando haya elegido una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia para usted. Presente en la farmacia su receta y su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, no dude en consultarle al farmacéutico.

Dispositivos y servicios de rehabilitación y habilitación

El plan cubre:

- **Acupuntura**

Blue Shield Promise cubre servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico intenso y persistente como resultado de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de agujas) se limitan a dos servicios al mes en combinación con servicios de audiología, quiropraxia, terapia ocupacional y terapia del habla. Blue Shield Promise puede dar su aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.

- **Audiología**

Blue Shield Promise cubre servicios de audiología. Los servicios de audiología para pacientes ambulatorios se limitan a dos servicios al mes en combinación con servicios de acupuntura, quiropraxia, terapia ocupacional y terapia del habla. Blue Shield Promise puede dar su aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.

- **Tratamientos de salud conductual**

El tratamiento de salud conductual (behavioral health treatment, BHT) incluye servicios y programas de tratamiento tales como análisis conductual aplicado y programas de intervención conductual basada en evidencia, los cuales desarrollan o restauran, en la medida de lo posible, el funcionamiento de un individuo.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante el uso de la observación y el refuerzo de la conducta, o al motivar a que se enseñe cada paso de un comportamiento que se debe tratar. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable y no son de carácter experimental. Algunos ejemplos de servicios de BHT son intervenciones conductuales, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamientos conductuales globales y análisis conductual aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios; estar indicados por un psicólogo o médico con licencia y aprobados por el plan; y brindarse de una manera que siga el plan de tratamiento aprobado.

- **Ensayos clínicos sobre el cáncer**

Blue Shield Promise cubre un ensayo clínico si está relacionado con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras condiciones que ponen en peligro la vida, y si el estudio es realizado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA) de los EE. UU., los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS). Los estudios deben contar con la aprobación de los Institutos Nacionales de la Salud, la FDA, el Departamento de Defensa o la Administración de Veteranos.

- **Rehabilitación cardíaca**

Blue Shield Promise cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y pacientes ambulatorios.

- **Cirugía cosmética**

Blue Shield Promise no cubre la cirugía cosmética para cambiar la forma de las estructuras normales del cuerpo con el fin de mejorar el aspecto.

- **Equipo médico duradero (DME)**

Blue Shield Promise cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios médicos si están recetados por un médico. Es posible que los artículos de equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) recetados estén cubiertos según sea médicamente necesario para preservar funciones corporales esenciales para las actividades de la vida cotidiana o para prevenir una discapacidad física importante. Blue Shield Promise no cubre equipos, accesorios y suministros para el confort, la comodidad o el lujo.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- **Nutrición enteral y parenteral**

Estos métodos para brindar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica le impide ingerir alimentos normalmente. Blue Shield Promise cubre los productos para la nutrición enteral y parenteral cuando son médicamente necesarios.

- **Audífonos**

Blue Shield Promise cubre los audífonos si se le realiza un examen para determinar la pérdida auditiva y su médico le da una receta. Es posible que Blue Shield Promise también cubra el alquiler, el reemplazo y las baterías de su primer audífono.

- **Servicios de atención médica a domicilio**

Blue Shield Promise cubre los servicios de salud proporcionados en su hogar, cuando están recetados por su médico y se consideran médicamente necesarios.

- **Suministros, equipos y aparatos médicos**

Blue Shield Promise cubre los suministros médicos que sean recetados por un médico.

- **Terapia ocupacional**

Blue Shield Promise cubre los servicios de terapia ocupacional, los cuales incluyen la evaluación de terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios al mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropraxia y terapia del habla. Blue Shield Promise puede dar su aprobación previa (autorización previa) servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- **Artículos ortopédicos/prótesis**

Blue Shield Promise cubre los dispositivos y servicios ortopédicos y protésicos que sean médicamente necesarios y estén recetados por su médico, podiatra, dentista, o proveedor de atención médica que no sea médico. Esto incluye los audífonos implantados, sostenes para prótesis mamarias/mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restablecer una función o reemplazar una parte del cuerpo, o para sostener una parte del cuerpo debilitada o deformada.

- **Suministros para ostomía y urológicos**

Blue Shield Promise cubre las bolsas de ostomía, catéteres urinarios, suministros para irrigación y adhesivos. Esto no incluye los suministros destinados a equipos o accesorios para el confort, la comodidad o el lujo.

- **Fisioterapia**

Blue Shield Promise cubre los servicios de fisioterapia, los cuales incluyen la evaluación de fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

- **Rehabilitación pulmonar**

Blue Shield Promise cubre la rehabilitación pulmonar si es médicamente necesaria y está indicada por un médico.

- **Servicios reconstructivos**

Blue Shield Promise cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo, con el fin de mejorar o crear un aspecto normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infección, tumores o una enfermedad.

- **Servicios de centros de enfermería especializada**

Blue Shield Promise cubre los servicios de centros de enfermería especializada según sean médicamente necesarios si usted tiene una discapacidad y necesita un nivel de atención médica alto. Estos servicios incluyen la habitación y comida en un centro con licencia y atención de enfermería especializada las 24 horas del día.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

4 | Beneficios y servicios

▪ **Terapia del habla**

Blue Shield Promise cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla se limitan a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, audiológica, quiropraxia y terapia ocupacional. Blue Shield Promise puede dar su aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.

▪ **Servicios de transgénero**

Blue Shield Promise cubre los servicios de transgénero (servicios de afirmación de género) como beneficio, cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios satisfacen los criterios para una cirugía reconstructiva.

Servicios de laboratorio y radiología

Blue Shield Promise cubre servicios de laboratorio y radiografías para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando sean médicamente necesarios. Varios procedimientos de diagnóstico por imágenes de avanzada están cubiertos según la necesidad médica.

Servicios de bienestar y prevención, y control de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar
- Las recomendaciones del programa Futuros Brillantes de la Administración de Recursos y Servicios de Salud
- Los servicios preventivos para mujeres recomendados por el Instituto de Medicina
- Servicios para dejar de fumar
- Los servicios preventivos recomendados con la clasificación A y B por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios de planificación familiar

Se ofrecen servicios de planificación familiar a los miembros en edad de tener hijos, con el fin de ayudarles a decidir el número de hijos que desean tener y con cuántos años de diferencia. Estos servicios incluyen algunos métodos anticonceptivos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos. Los PCP de Blue Shield Promise y los especialistas en obstetricia/ginecología están disponibles para brindar servicios de planificación familiar.

Para acceder a los servicios de planificación familiar, también puede seleccionar un médico o una clínica que no tengan relación con Blue Shield Promise sin necesidad de obtener la autorización previa de Blue Shield Promise. Es posible que los servicios de un proveedor no perteneciente a la red que no esté relacionado con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Programa de Prevención de la Diabetes

El Programa de Prevención de la diabetes (DPP) es un programa con base empírica que apunta a cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar el inicio de la diabetes tipo 2 en las personas con diagnóstico de prediabetes. La duración del programa es de un año. Puede prolongarse un segundo año para miembros que cumplen con los requisitos.

Los recursos de apoyo y las técnicas para mejorar el estilo de vida aprobados por el programa incluyen, entre otros:

- Proporcionar asesoramiento entre pares
- Enseñar el autocontrol y la resolución de problemas
- Brindar estímulo y comentarios
- Proporcionar material informativo para respaldar las metas
- Seguimiento de pesajes de rutina para ayudar a cumplir con las metas

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad para participar en el DPP. Llame a Blue Shield Promise para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios para el trastorno de consumo de sustancias

El plan cubre evaluaciones para el abuso del alcohol e intervenciones de asesoramiento en salud conductual por abuso del alcohol. Para obtener más información sobre servicios adicionales disponibles para usted, visite el sitio web de Trastornos por Uso de Sustancias del condado de San Diego en https://www.sandiegocounty.gov/hhsa/programs/bhs/alcohol_drug_services/.

Servicios pediátricos

El plan cubre:

- Servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT).
 - Si usted o su hijo(a) tienen menos de 21 años de edad, Blue Shield Promise cubre las consultas pediátricas de control. Las consultas pediátricas de control son un conjunto integral de servicios preventivos, de detección, diagnóstico y tratamiento.
 - Blue Shield Promise programará citas y brindará el transporte para ayudar a que los niños obtengan la atención médica que necesitan.
 - La atención médica preventiva puede consistir en exámenes y evaluaciones regulares para ayudar a su médico en la detección temprana de problemas. Los exámenes médicos regulares ayudan a su médico a buscar problemas médicos, dentales, de la vista, auditivos, de salud mental, y cualquier trastorno debido al uso de sustancias. Blue Shield Promise cubre los servicios de evaluación (que incluyen el estudio de nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento en que sean necesarios, incluso si no es durante su examen médico regular. Además, la atención médica preventiva puede referirse a las vacunas que usted o su hijo(a) necesitan. Blue Shield Promise debe asegurarse de que todos los niños inscritos tengan las vacunas necesarias en el momento de cualquier visita de atención médica.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- Cuando se encuentra un problema de salud física o mental durante un examen médico o evaluación, es posible que existan cuidados que puedan resolver o ayudar a solucionar el problema. Si la atención es médicamente necesaria y Blue Shield Promise es responsable del pago de la atención médica, entonces Blue Shield Promise cubre la atención médica sin costo para usted. Estos servicios comprenden:
 - Médico, enfermero especializado y atención hospitalaria.
 - Vacunas para mantenerle saludable
 - Fisioterapia, terapia del habla/lenguaje y terapia ocupacional
 - Servicios de atención médica a domicilio que podrían ser equipos, suministros y aparatos médicos
 - Tratamiento para la vista y la audición, que podría incluir anteojos y audífonos
 - Tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
 - Administración de casos, administración de casos objetivo y educación para la salud
 - Cirugía reconstructiva, que es una cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infección, tumores o una enfermedad, para mejorar una función o crear un aspecto normal.
- Si la atención es médicamente necesaria y Blue Shield Promise no es responsable del pago de la atención médica, entonces Blue Shield Promise le ayudará a obtener la atención médica correcta que usted necesita. Estos servicios comprenden:
 - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y de uso de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, que podría ser ortodoncia
 - Servicios de enfermería de práctica privada.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Servicios para la vista

El plan cubre:

- Examen de rutina de la vista una vez cada 24 meses; Blue Shield Promise puede dar su aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses; lentes de contacto cuando así lo requieran condiciones médicas como la afaquia, la aniridia y el queratocono.

Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

Puede usar el servicio de transporte médico que no es de emergencia (non-emergency medical transportation, NEMT) cuando no pueda ir a su cita médica, dental, de salud mental y de trastorno por uso de sustancias en automóvil, autobús, tren o taxi por razones físicas o médicas, y el plan pague su condición médica o física. Antes de obtener el NEMT, deberá solicitar el servicio por medio de su médico, quien indicará el tipo correcto de transporte para su condición médica.

El NEMT consiste en una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. El NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. Blue Shield Promise permite el uso del NEMT del costo más bajo para sus necesidades médicas cuando usted necesite que se le traslade a su cita. Esto significa, por ejemplo, que si es posible (desde el punto de vista físico o médico) transportarle en una camioneta para silla de ruedas, Blue Shield Promise no pagará una ambulancia. Solo tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace que cualquier forma de transporte terrestre sea imposible.

El NEMT debe usarse en las siguientes ocasiones:

- Cuando es física o médicamente necesario, según lo determina una autorización escrita por un médico; o usted no puede ir a su cita en autobús, taxi, automóvil o camioneta por razones físicas o médicas
- Si necesita la asistencia del conductor para ir o regresar de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental
- Si está aprobado por Blue Shield Promise con antelación y con una autorización escrita por un médico



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Para solicitar servicios de NEMT que su médico ha indicado, llame a Blue Shield Promise al (855) 699-5557 o al (877) 433-2178 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al menos 1 día hábil (de lunes a viernes) antes de su cita. Si se trata de citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Cuando el miembro es un menor, también se proporcionará transporte para el padre/la madre o el tutor. Con el consentimiento escrito del padre/la madre o el tutor, Blue Shield Promise puede coordinar los servicios de NEMT para un menor que no esté acompañado por el padre/la madre o el tutor. Blue Shield Promise también brindará el transporte para un menor no acompañado cuando la ley estatal o federal no requiera el consentimiento de los padres.

Límites del NEMT

No hay ningún límite para recibir el NEMT para viajes de ida o vuelta a citas médicas, dentales, de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias cubiertas por medio de Blue Shield Promise cuando un proveedor se lo ha recetado. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no por medio del plan de salud, su plan de salud le brindará o ayudará a programar el transporte.

¿Qué es lo que no corresponde?

El transporte no será brindado si su condición física o médica le permite ir a su cita médica en automóvil, autobús, taxi u otro medio de transporte fácilmente accesible. El transporte no será brindado si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. En esta Guía para los Miembros hay una lista de servicios cubiertos.

Costo para el miembro

No tiene ningún costo cuando el transporte está autorizado por Blue Shield Promise.

Transporte no médico (NMT)

Puede usar el servicio de transporte no médico (non-medical transportation, NMT) cuando:

- Viaje a una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor o vuelta de ella.
- Retire recetas y suministros médicos.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Blue Shield Promise le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado con el fin de ir a su cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. Blue Shield Promise brinda el reembolso de los gastos de traslado cuando el transporte ocurre mediante un vehículo privado y es gestionado por el beneficiario, y no por medio de un agente de transporte, pases de autobús, vales para taxis o billetes de tren.

Antes de obtener la aprobación para el reembolso de los gastos de traslado, usted debe informar a Blue Shield Promise por teléfono, por correo electrónico o personalmente que usted trató de conseguir todas las otras opciones razonables de transporte y no pudo conseguir ninguna. Blue Shield Promise permite el uso del tipo de NMT del costo más bajo que satisfaga sus necesidades médicas.

Para solicitar servicios de NMT que han sido autorizados por su proveedor, llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al 855) (699-5557) (TTY 711) o al (877-433-2178 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana al menos 1 día hábil (lunes a viernes) antes de su cita, o llame lo antes posible cuando tiene una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Para solicitar servicios de NMT que todavía no han sido autorizados por su proveedor, llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., o hable con su proveedor. Es posible que su proveedor deba presentar un formulario.

Usted puede cumplir con los requisitos para los servicios de NMT si:

- No posee licencia de conducir.
- No dispone en su familia de ningún vehículo que funcione.
- No puede trasladarse ni esperar servicios médicos o dentales solo(a).
- Tiene alguna limitación física, cognitiva, mental o de desarrollo.

Límites del NMT

No hay ningún límite para recibir el NEMT para viajes de ida o vuelta a citas médicas, dentales, de salud mental y de trastornos por consumo de sustancias cuando un proveedor se lo ha autorizado. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal pero no por medio del plan de salud, su plan de salud le brindará o ayudará a programar el transporte.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

¿Qué es lo que no corresponde?

El NMT no está cubierto si:

- Una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas u otra forma de NEMT es médicamente necesaria para recibir un servicio cubierto.
- Necesita la asistencia del conductor para ir o venir de la residencia, el vehículo o el lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

Costo para el miembro

No tiene ningún costo cuando el transporte está autorizado por Blue Shield Promise.

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS)

Blue Shield Promise cubre estos beneficios de recursos y apoyo a largo plazo (long-term services and supports, LTSS) para los miembros que cumplen con los requisitos:

- Servicios de centros de enfermería especializada en la medida en que sean aprobados por Blue Shield Promise
- Servicios basados en el hogar y en la comunidad en la medida en que sean aprobados por Blue Shield Promise

Beneficios de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)

Esta es una lista de los beneficios mínimos de la Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI). Para más detalles sobre los beneficios de CCI, consulte la sección Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI) de esta guía.

El plan cubre:

- Una red de trabajadores que trabajan juntos para usted
- Un coordinador personal de atención que se asegurará de que usted reciba la atención y el apoyo que necesita
- Una revisión personalizada de sus necesidades médicas y su plan de atención



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- Una tarjeta del seguro de salud
- Una línea de enfermería a la que puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Lo que su plan de salud no cubre

Otros servicios que usted puede obtener por medio de Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS)

En ocasiones Blue Shield Promise no cubre servicios, pero usted puede obtenerlos por medio de FFS Medi-Cal. Para obtener más información, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

En esta sección figuran los servicios disponibles por medio de FFS Medi-Cal:

Servicios de salud mental de especialidad

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

- Servicios para pacientes ambulatorios
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y servicios colaterales)
 - Servicios de apoyo para tomar medicamentos
 - Servicios de tratamiento intensivo de día
 - Servicios de rehabilitación diurna
 - Servicios de intervención en casos de crisis
 - Servicios de estabilización en casos de crisis
 - Servicios de administración de casos objetivo
 - Servicios terapéuticos conductuales
 - Coordinación de cuidados intensivos (ICC)
 - Servicios intensivos en el hogar (IHBS)
 - Atención de acogida terapéutica (TFC)
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- Servicios para pacientes hospitalizados
 - Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados en psiquiatría de agudos
 - Servicios profesionales del hospital para pacientes hospitalizados en psiquiatría
 - Servicios de instituciones psiquiátricas

Para más información sobre los servicios de salud mental de especialidad que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al condado. Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Servicios para el trastorno de consumo de sustancias

Blue Shield Promise cubre las evaluaciones e intervenciones breves realizadas por los proveedores de atención primaria en caso de abuso de sustancias.

Si necesita servicios más intensivos para un trastorno por consumo de sustancias, los cuales incluyen servicios residenciales,

su PCP o especialista en salud mental puede referirle a los Servicios para Trastornos por Uso de Sustancias del condado de San Diego. Los servicios son gratuitos para los miembros de Medi-Cal. Usted puede llamar a la Línea de Acceso y Ayuda para Crisis al (888) 724-7240 (TTY 711) para obtener más información.

Servicios dentales

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, por ejemplo:

- Diagnóstico e higiene dental preventiva (por ejemplo, exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones de piezas dentales
- Empastes
- Tratamientos de conducto radicular (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/laboratorio)
- Raspado y alisado
- Mantenimiento periodontal
- Dentaduras completas y parciales
- Ortodoncia para niños que cumplen con los requisitos



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a Denti-Cal al (800) 322-6384 (TTY 1-800-735-2922). También puede visitar la página web de Denti-Cal en <https://www.denti-cal.ca.gov>.

Atención médica institucional de largo plazo

Blue Shield Promise cubre la atención de largo plazo para el mes en el que usted ingresa a una institución y el mes siguiente. Blue Shield Promise no cubre la atención médica de largo plazo si se queda más tiempo.

Medi-Cal regular cubre su estadía si se prolonga después del mes posterior a su ingreso en una institución. Para obtener más información, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Servicios que no puede obtener por medio de Blue Shield Promise ni Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni Blue Shield Promise ni Medi-Cal cubren, por ejemplo:

- Pruebas y tratamiento de fertilidad que incluyen, entre otros:
 - Inseminación intrauterina
 - Fertilización in-vitro
 - Medicamentos para la infertilidad
- Medicamentos y tratamiento de índole experimental, que no sean ensayos clínicos del cáncer
- Medicamentos para la disfunción eréctil (DE) y otras terapias para la DE

Lea cada una de las secciones que siguen para obtener más información. O llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Servicios para los Niños de California (CCS)

CCS es un programa del estado que trata a niños menores de 21 años que tienen ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos, y cumplen con las reglas del programa CCS. Si Blue Shield Promise o su PCP consideran que su hijo(a) tiene una condición para CCS, será referido(a) al programa CCS del condado para que se evalúe su elegibilidad.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

El personal del programa CCS decidirá si su hijo(a) cumple con los requisitos para los servicios de los CCS. Si su hijo(a) cumple con los requisitos para obtener este tipo de atención, los proveedores de los CCS le tratarán por la condición por la que se le ha referido a los CCS. Blue Shield Promise seguirá cubriendo los tipos de servicio que no están relacionados con la condición para los CCS, por ejemplo, exámenes físicos, vacunas y controles de bienestar infantil.

Blue Shield Promise no cubre los servicios brindados por el programa CCS. Para que los CCS cubran estos servicios, los CCS deben dar su aprobación para el proveedor, los servicios y el equipo.

Los CCS no cubren todas las condiciones de salud. Los CCS cubren la mayoría de las condiciones de salud que producen una discapacidad física o deben tratarse con medicamentos, cirugía o rehabilitación. Los CCS cubren a niños con condiciones de salud tales como:

- Enfermedad cardíaca congénita
- Cáncer
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia de células falciformes
- Problemas de la tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad del hígado
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino/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 muy torcidos



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

4 | Beneficios y servicios

El estado paga por los servicios de los CCS. Si su hijo(a) no es elegible para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Blue Shield Promise.

Para obtener más información sobre los CCS, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Otros programas y servicios para las personas que tienen Medi-Cal

Existen otros programas y servicios para las personas que tienen Medi-Cal, por ejemplo:

- Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)
- Donación de órganos y tejidos
- Programa de Prevención de la Diabetes (DPP)
- Programa de Hogares de la Salud (HHP)
- Programa para la Salud y Prevención de Discapacidades en los Niños y Adolescentes (CHDP)
- Programa de Nutrición Suplementaria Especial para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)

Lea cada una de las secciones que siguen para obtener más información sobre otros programas y servicios para las personas que tienen Medi-Cal.

Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI)

La Iniciativa de Atención Médica Coordinada (CCI) de California tiene como fin mejorar la coordinación de la atención médica para las personas con doble elegibilidad (personas que cumplen con los requisitos tanto para Medi-Cal como para Medicare). La CCI Tiene dos partes principales:

Cal MediConnect

El programa Cal MediConnect busca mejorar la coordinación de la atención médica para las personas con doble elegibilidad. Les permite inscribirse en un único plan para administrar todos sus beneficios en vez de tener planes separados de Medi-Cal y Medicare. También tiene como objetivo una atención médica de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse saludables y en sus hogares el mayor tiempo posible.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo administrados (MLTSS)

Todos los beneficiarios de Medi-Cal, incluidas las personas con doble elegibilidad, deben inscribirse en un plan de salud de atención médica administrada de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, incluidos los beneficios LTSS y los beneficios integrales de Medicare.

Para obtener más información sobre la CCI, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Donación de órganos y tejidos

Todos pueden salvar vidas al convertirse en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede ser donante con el consentimiento por escrito de su padre/madre o tutor. La decisión de ser donante de órganos se puede modificar en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar la página web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en <https://www.organdonor.gov/>.

Programa de Hogares de la Salud

Blue Shield Promise cubre los servicios del Programa de Hogares de la Salud (HHP) para miembros con ciertas condiciones de salud crónicas. Estos servicios tienen como fin ayudar a coordinar los servicios de salud física, los servicios de salud conductual, y los servicios y recursos de apoyo a largo plazo basados en la comunidad (LTSS) para miembros con condiciones crónicas.

Es posible que se comuniquen con usted si cumple con los requisitos para el programa. Usted también puede llamar a Blue Shield Promise o hablar con su médico o personal de la clínica, para averiguar si puede recibir servicios del HHP.

Usted puede cumplir con los requisitos para el HHP si:

- Tiene ciertas condiciones de salud crónicas. Usted puede llamar a Blue Shield Promise para averiguar cuáles son las condiciones que cumplen con los requisitos; y
- Cumple con alguno de los siguientes:
 - Usted presenta tres o más de las condiciones crónicas elegibles para el HHP
 - Usted estuvo en el hospital en el último año



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- Usted visitó el departamento de emergencias tres o más veces en el último año; o
- Usted no tiene un lugar dónde vivir.

Usted no cumple con los requisitos para recibir los servicios del HHP si:

- Usted recibe servicios para enfermos terminales; o
- Usted ha estado residiendo en un centro de enfermería especializada durante un tiempo mayor al mes de admisión y el mes siguiente.

Servicios del HHP cubiertos

El HHP le brindará un coordinador de atención médica y un equipo de atención médica que trabajarán con usted y sus proveedores de atención médica, por ejemplo sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y otros, para coordinar su atención.

Blue Shield Promise brinda servicios del HHP que incluyen, entre otros:

- Administración integral de casos
- Coordinación de la atención
- Promoción de la salud
- Atención de transición integral
- Servicios de apoyo individual y familiar
- Referencia a recursos de apoyo comunitarios y sociales

Costo para el miembro

Los servicios del HHP no tienen ningún costo para el miembro.

Coordinación de la atención

Blue Shield Promise ofrece servicios para ayudarle a coordinar sus necesidades de atención médica sin costo para usted. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la de su hijo(a), llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Servicios de educación de la salud

Los miembros de Blue Shield Promise pueden hablar con un Educador de la Salud, que puede ayudarle a fijar metas para su salud. El Departamento de Educación de la Salud puede proporcionar:



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- material escrito, como folletos sobre la salud, para ayudarle a saber más sobre su salud y sus condiciones
- referencias a programas de bienestar como el Programa para Dejar de Fumar
- referencias a clases y recursos gratuitos de educación de la salud basados en la comunidad

Llame al (855) 699-5557 (TTY 711) para hablar con un educador de la salud.

Evaluación de las nuevas tecnologías y las tecnologías existentes

Blue Shield of California Promise Health Plan realiza un seguimiento de los cambios y avances en la atención médica y estudia los nuevos tratamientos, medicamentos, procedimientos y dispositivos. A todo esto lo denominamos nuevas tecnologías. Analizamos informes científicos e información del gobierno y de especialistas médicos para decidir si cubriremos las nuevas tecnologías. Los miembros y los proveedores pueden pedirle a Blue Shield of California Promise Health Plan que evalúe las nuevas tecnologías.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Sección 5

Derechos y responsabilidades

Como miembro de Blue Shield Promise, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica esos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que tiene derecho como miembro de Blue Shield Promise.

Sus derechos

Los miembros de Blue Shield Promise tienen estos derechos:

- A ser tratado(a) con respeto y con la debida consideración a su derecho a la privacidad y a la necesidad de mantener el carácter confidencial de su información médica.
- A que se le brinde información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos.
- A poder elegir un médico de atención primaria dentro de la red de Blue Shield Promise.
- A participar en el proceso de toma de decisiones relacionadas con su propia atención médica, las cuales incluyen el derecho a rechazar un tratamiento.
- A expresar quejas, ya sea verbalmente o por escrito, acerca de la organización o la atención recibida.
- A recibir servicios de coordinación de la atención médica.
- A solicitar una apelación contra las decisiones que denieguen, difieran o limiten los servicios o beneficios.
- A recibir servicios de interpretación oral para su idioma.
- A recibir ayuda legal gratuita en la oficina de ayuda legal de su zona o en otros grupos.
- A formular directivas anticipadas.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

- A solicitar una Audiencia Estatal, así como información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada.
- A que se cancele su inscripción si así lo solicita. Los miembros que pueden solicitar la cancelación acelerada de la inscripción incluyen, entre otros, a los miembros que reciben servicios por medio de programas de cuidado de crianza temporal o de ayuda para la adopción, y a los miembros que tienen necesidades de atención médica especiales.
- A tener acceso a los servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor.
- A recibir material informativo escrito para los miembros en formatos alternativos (p. ej., braille, letra grande y audio) si así lo solicita y de manera oportuna, acorde con el formato solicitado y en conformidad con el Código de Bienestar e Instituciones, sección 14182 (b)(12).
- A no sufrir ninguna forma de restricción o reclusión que se utilice como un medio de coerción, disciplina, represalia o conveniencia.
- A recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas, la cual será presentada de manera acorde a su condición y su capacidad de comprensión.
- A tener acceso y recibir una copia de sus expedientes médicos y solicitar que se los enmiende o corrija, según lo especificado en el Título 45 del Código de Reglamentos Federales (Code of Federal Regulations - CFR), Secciones 164.524 y 164.526.
- A tener la libertad de ejercer estos derechos sin que afecte de modo adverso la manera en que le tratan Blue Shield Promise, sus proveedores o el estado.
- A tener acceso a servicios de planificación familiar, Centros de Natalidad Independientes, Centros de Salud aprobados por el Gobierno Federal, Centros de Servicios de Salud para Indígenas, servicios de partera, Centros de Salud Rural, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red Blue Shield Promise, conforme a la ley federal.
- A no sufrir consecuencias de ningún tipo al tomar decisiones sobre su atención.
- A no esperar más de 10 minutos para hablar con un representante de servicio al cliente durante el horario de atención habitual de Blue Shield Promise.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

- A formular recomendaciones sobre la política de la organización con respecto a los derechos y responsabilidades del miembro.
- A participar en el proceso de toma de decisiones relacionadas con su propia atención médica, las cuales incluyen el derecho a rechazar un tratamiento y a obtener una segunda opinión.
- A decidir qué tipo de atención quiere recibir en caso de que sufra una enfermedad o lesión que ponga en peligro su vida.
- A una conversación sincera sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus condiciones, independientemente del costo o la cobertura de beneficios.
- A solicitar una apelación contra las decisiones que denieguen, difieran o limiten los servicios o beneficios.
- A recibir servicios gratuitos de interpretación oral para su idioma.
- A recibir materiales escritos del plan en su idioma sin costo.
- A presentar una queja si no se atienden sus necesidades lingüísticas.
- A recibir artículos y servicios auxiliares gratuitos.

Sus responsabilidades

Los miembros de Blue Shield Promise tienen estas responsabilidades:

- Tratar a su médico, a todos los proveedores y al personal con respeto y cortesía. Tiene la responsabilidad de llegar a tiempo a sus visitas o de informar al consultorio médico con un mínimo de 24 horas de antelación cuando deba cancelar o cambiar una cita.
- Dar a todos sus proveedores y a Blue Shield Promise la mayor cantidad de información posible, y que sea correcta. Tiene la responsabilidad de hacerse exámenes médicos regulares y de informar a su médico sobre los problemas de salud que tenga antes de que estos se agraven.
- Hablar con su médico sobre sus necesidades de atención médica, desarrollar metas y ponerse de acuerdo sobre estas con su médico, hacer lo posible por entender sus problemas de salud y seguir los planes y las instrucciones de tratamiento que decidan entre los dos.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

- Denunciar ante Blue Shield Promise el fraude o actos indebidos relacionados con la atención médica. Puede hacer esto anónimamente llamando a la Línea de Ayuda de Cumplimiento de Blue Shield Promise al número gratuito (800) 400-4889, enviando un correo electrónico a PromiseStopFraud@blueshieldca.com, o llamando a la Línea Directa de información gratuita del Departamento de Servicios de Salud de California, para denuncias de fraude y abuso relacionados con Medi-Cal al (800) 822-6222.
- Usar la sala de emergencias en casos de emergencia o según lo indique su médico.

Notificación de prácticas de privacidad

SI ASÍ LO SOLICITA, PODEMOS BRINDARLE UN DOCUMENTO DONDE SE DESCRIBEN LAS POLÍTICAS Y LOS PROCEDIMIENTOS DE BLUE SHIELD OF CALIFORNIA PROMISE HEALTH PLAN PARA PRESERVAR LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS MÉDICOS.

ESTA NOTIFICACIÓN DESCRIBE EL MODO EN QUE PUEDE USARSE Y DIVULGARSE LA INFORMACIÓN MÉDICA ACERCA DE USTED, Y LA FORMA EN QUE USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. **LÉALA ATENTAMENTE.**

Usted recibe atención médica a través de Blue Shield California Promise Health Plan (Blue Shield Promise). Blue Shield Promise debe salvaguardar por ley su Información protegida sobre la salud (PHI). Blue Shield Promise también debe darle esta notificación. Esta notificación le informa sobre cómo podemos usar y compartir su PHI. Le indica cuáles son sus derechos. Es posible que cuente con derechos de privacidad adicionales o disposiciones más estrictas en materia de tales derechos conforme a la ley federal.

¿Qué es la “Información protegida sobre la salud”?

La Información protegida sobre la salud (“PHI”) es información relacionada con la salud que contiene su nombre, número del Seguro Social u otra información que puede desvelar su identidad. Por ejemplo, su expediente médico es PHI porque lleva su nombre.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cómo protegemos su PHI

La PHI puede ser de carácter oral, escrito o electrónico (estar en una computadora). Por ley, Blue Shield Promise debe proteger su PHI e informarle acerca de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad. Blue Shield Promise debe informarle si se produce alguna violación de su PHI no salvaguardada.

El personal de Blue Shield Promise está capacitado para usar o compartir adecuadamente la PHI en Blue Shield Promise. El personal de Blue Shield Promise tiene acceso únicamente a la información que necesita para realizar su trabajo. El personal de Blue Shield Promise protege lo que dice sobre su PHI. Por ejemplo, al personal no le está permitido hablar sobre usted en áreas comunes tales como pasillos. El personal también protege los documentos escritos o electrónicos que contienen su PHI.

Los sistemas informáticos de Blue Shield Promise protegen su PHI en todo momento. Las contraseñas representan una manera de protegerla.

Los aparatos de fax, impresoras, fotocopadoras, pantallas de computadora, estaciones de trabajo y discos de almacenamiento portátiles que contengan su PHI no se comparten con otras personas que no tengan acceso. El personal debe recoger la PHI de los aparatos de fax, impresoras y fotocopadoras. Debe asegurarse de que la reciban solo las personas que la necesitan. Los dispositivos de almacenamiento portátiles que contienen PHI están protegidos con contraseña. Las pantallas de computadora y estaciones de trabajo están bloqueadas cuando no están en uso. Los cajones y archivadores también están cerrados con llave.

Su información es personal y privada

Blue Shield Promise obtiene información acerca de usted cuando se inscribe en nuestro plan de salud. Blue Shield Promise usa dicha información para darle la atención que necesita. Sus médicos, laboratorios y hospitales también proporcionan PHI a Blue Shield Promise. Esa PHI se usa para aprobar y pagar su atención médica.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cambios en esta notificación

Blue Shield Promise debe acatar la notificación que estamos usando ahora. Blue Shield Promise tiene derecho a cambiar estas prácticas de privacidad. Cualquier cambio registrará para toda su PHI, incluso la información que teníamos antes de los cambios. Blue Shield Promise le avisará cuando realicemos cambios en esta notificación.

Cómo podemos usar y compartir información sobre usted

Blue Shield Promise puede usar o compartir su información únicamente por motivos relacionados con la atención médica. Estos son algunos de los datos que usamos y compartimos:

- Su nombre
- Dirección
- La atención médica que se le ha dado
- El costo de su atención
- Su historia médica
- Idioma que habla
- Raza/origen étnico

Por mandato de la ley estatal, Blue Shield Promise recopila información sobre su raza/origen étnico y preferencia de idioma. Puede sentirse seguro(a) al facilitar dicha información, dado que Blue Shield Promise protege su privacidad y solo tiene permitido usar o divulgar la información con fines limitados. No usamos tal información para realizar evaluaciones, establecer tarifas ni determinar beneficios.

Estas son algunas maneras en las que podemos usar y compartir su PHI

- **Tratamiento:** Algunos tipos de atención deben ser aprobados antes de que usted los obtenga. Blue Shield Promise compartirá la PHI con médicos, hospitales y demás proveedores para conseguirle la atención médica que necesita.
- **Pago:** Blue Shield Promise puede enviar facturas a otros planes de salud o médicos para que se realice el pago.
- **Operaciones relacionadas con la atención médica:** Blue Shield Promise puede usar la PHI para controlar la calidad de su atención médica. Blue Shield Promise también puede usar la PHI para auditorías, programas para erradicar el fraude, planificación y funciones cotidianas.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Otros usos de su PHI

Por ley, Blue Shield Promise puede usar o compartir parte de su PHI:

- Blue Shield Promise puede usar su PHI para revisar las decisiones con respecto al pago o para controlar si bien Blue Shield Promise está brindando la atención médica correctamente. Blue Shield Promise también puede compartir su PHI con personas que le brindan atención médica, o con la persona que usted haya designado.
- Blue Shield Promise debe compartir su PHI con el gobierno de los Estados Unidos cuando controla que Blue Shield Promise cumpla con las reglas de privacidad.
- Blue Shield Promise puede compartir su información con otros grupos que nos ayudan con nuestro trabajo. Blue Shield Promise no hará eso a menos que dichos grupos acepten por escrito mantener el carácter confidencial de su información.

Blue Shield Promise puede facilitar su PHI por motivos de salud pública y con el fin de:

- Prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades
- Comunicar nacimientos y fallecimientos
- Denunciar el maltrato o abandono de menores
- Denunciar problemas relacionados con medicamentos y otros productos de salud
- Informar a la gente sobre productos retirados del mercado
- Informar a una persona que podría estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad

Blue Shield Promise también puede informar a las autoridades si considera que usted ha sido víctima de maltrato, abandono o violencia familiar. Blue Shield Promise solo hará eso si usted está de acuerdo o lo exige la ley.

Por ley, Blue Shield Promise puede facilitar su PHI a una agencia de supervisión para que se realicen auditorías, inspecciones o se tomen medidas disciplinarias. El gobierno las utiliza para realizar un seguimiento del sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

Si está involucrado(a) en una demanda judicial o en un litigio, es posible que Blue Shield Promise facilite su PHI en respuesta a una orden judicial. Blue Shield Promise también puede facilitar su PHI en respuesta a una citación, petición de exhibición de pruebas u otro proceso legal iniciado por otra persona en el litigio. Blue Shield Promise solo lo hará si la persona que lo pide ha intentado informarle a usted sobre la solicitud, o si la persona que solicita su PHI ha realizado esfuerzos razonables para obtener una orden que proteja la información.

Blue Shield Promise puede facilitar la PHI si se lo pide un funcionario a cargo del cumplimiento de la ley:

- En respuesta a una orden judicial, citación, orden de registro u orden de comparecencia
- Para encontrar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida
- Sobre la víctima de un crimen cuando no podemos obtener la autorización de la persona
- Sobre una muerte que nos parezca haber sido causada por actos criminales
- Sobre actos criminales en nuestro plan de salud

Blue Shield Promise puede facilitar la PHI a un médico forense con el fin de identificar a una persona fallecida o averiguar la causa de la muerte. Blue Shield Promise puede facilitar la PHI a directores de funerarias para que puedan realizar su trabajo.

Si usted es donante de órganos, Blue Shield Promise puede proporcionar su PHI a grupos que trabajan con donaciones de órganos y tejidos.

En algunos casos, Blue Shield Promise podrá proporcionar su PHI para investigaciones médicas. Todos los proyectos de investigación están sujetos a un proceso especial de aprobación.

Blue Shield Promise puede usar y facilitar la PHI para detener una amenaza grave para la salud y la seguridad de una persona o para la seguridad pública. Blue Shield Promise solo se la daría a alguien que podría contribuir a detener la amenaza. También podemos usar o facilitar la información necesaria para que las fuerzas policiales capturen a un criminal.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

Si usted es miembro de las fuerzas armadas, Blue Shield Promise puede divulgar su PHI ante autoridades militares. Blue Shield Promise también puede divulgar información sobre personal militar extranjero ante autoridades militares extranjeras.

Blue Shield Promise puede proporcionar la PHI a funcionarios federales a efectos de seguridad nacional. Dichos funcionarios la usarían para proteger al Presidente, otras personas o jefes de estado, o para realizar investigaciones.

Blue Shield Promise puede facilitar la PHI para cumplir las leyes de compensación por accidentes de trabajo u otras leyes.

Cuándo se necesita permiso por escrito

Si Blue Shield Promise desea usar su PHI de una manera que no se ha detallado aquí, deberemos obtener su autorización por escrito. Por ejemplo, usar o compartir PHI con fines de ventas o *marketing* requiere su autorización por escrito. Si usamos o compartimos las notas de su psicoterapia, también es posible que necesitemos su autorización. Si nos da su autorización, puede revocarla en cualquier momento por escrito.

¿Cuáles son sus derechos de privacidad?

Tiene derecho a pedirnos que no usemos ni compartamos su PHI. Blue Shield Promise le enviará un formulario para que lo llene y nos diga lo que desea. También existe la opción de que Blue Shield Promise llene el formulario por usted. Es posible que Blue Shield Promise no pueda aceptar su solicitud. Le informaremos si Blue Shield Promise no puede aceptar su solicitud.

Tiene derecho a pedirnos que nos comuniquemos con usted únicamente por escrito, a otra dirección o casilla postal, o por teléfono. Blue Shield Promise le enviará un formulario para que lo llene y nos diga lo que desea. También existe la opción de que Blue Shield Promise llene el formulario por usted. Blue Shield Promise aceptará las solicitudes dentro de los límites de lo razonable.

Usted tiene derecho a ver y obtener una copia de su PHI. Blue Shield Promise le enviará un formulario para que lo llene y nos diga lo que desea. También existe la opción de que Blue Shield Promise llene el formulario por usted. Es posible que tenga que pagar los costos de las copias y el envío por correo. Por ley, Blue Shield Promise tiene derecho a evitar que usted vea ciertas partes de sus expedientes.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

Usted tiene derecho a solicitar que sus expedientes sean modificados en caso de no ser correctos. Blue Shield Promise le enviará un formulario para que lo llene y nos diga lo que desea. También existe la opción de que Blue Shield Promise llene el formulario por usted. Blue Shield Promise le informará si podemos realizar los cambios. Si Blue Shield Promise no puede realizar los cambios, le enviaremos una carta en la que se le explicará la razón. Puede solicitar que Blue Shield Promise revise la decisión si no está de acuerdo con ella. También puede enviar una declaración en la que nos informe por qué no está de acuerdo. Blue Shield Promise guardará su declaración junto con sus expedientes.

Usted tiene derecho a obtener una lista de las veces en que se ha compartido su PHI, la cual incluirá lo siguiente:

- Con quién compartió la información Blue Shield Promise
- Cuándo la compartió Blue Shield Promise
- Por qué motivos
- Qué información se compartió

Llame a Servicios para los Miembros al (855) 699-5557 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

Visite en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

La lista cubrirá los últimos seis años a menos que usted quiera un período más corto. La lista no contendrá información compartida antes del 14 de abril de 2003. La lista no incluirá las veces en que Blue Shield Promise compartió información con usted mediante su autorización, ni cuando lo hizo para la realización de un tratamiento, un pago u operaciones del plan de salud.

Tiene derecho a pedir una copia impresa de esta notificación. Puede encontrar esta notificación en el sitio web de Blue Shield Promise en www.blueshieldca.com/promise/medi-cal. O puede llamar a nuestro Departamento de Servicios para los Miembros al (855) 699-5557 (TTY 711).

¿Cómo puede comunicarse con nosotros para ejercer sus derechos?

Si desea ejercer los derechos detallados en esta notificación, llámenos o escribanos a:

Blue Shield of California Promise Health Plan
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300
San Diego, CA 92108 (855) 699-5557 (TTY 711)



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quejas

Si considera que Blue Shield Promise no ha protegido su PHI, tiene derecho a quejarse. Puede presentar una queja si se pone en contacto con nosotros. Nuestra información de contacto es la siguiente:

Teléfono:

Llame al Departamento de Quejas de Blue Shield Promise al (866) 820-6009 (TTY 711) entre las 8 a.m. y las 6 p.m. Facilite su número de identificación del plan de salud, su nombre y la razón de su queja.

Por escrito:

Escriba una carta al Departamento de Quejas o llame a Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) para que se le envíe un formulario de queja. Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación del plan de salud y la razón de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe la carta o el formulario por correo a:

Blue Shield of California Promise Health Plan Member Services
Grievance Department
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300
San Diego, CA 92108
(866) 699-5557 (TTY 711)

También puede comunicarse con:

U.S. Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights
Attention: Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Teléfono: (800) 368-1019
Fax: 1-415-437-8329
TTY/TDD: 1-800-537-7697
Correo electrónico: ocrmail@hhs.gov



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

Solo para miembros de Medi-Cal:

California Department of Health Care Services
Office of HIPAA Compliance
Privacy Officer
1501 Capitol Avenue, MS0010
P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
Teléfono: (866) 866-0602
TTY/TTD: (877) 735-2929
Fax: (916) 440-7680
Correo electrónico: privacyofficer@dhcs.ca.gov

Ejerza sus derechos sin miedo

Blue Shield Promise no puede quitarle su atención médica ni hacer nada para perjudicarlo de ninguna manera si usted presenta una queja o ejerce los derechos de privacidad que se incluyen en esta notificación.

Fecha de comienzo de la vigencia

Las políticas de privacidad de Blue Shield Promise tienen vigencia desde el 14 de abril de 2003. Esta notificación se revisó el 1 de septiembre de 2015 y tiene vigencia desde entonces.

Preguntas

Si tiene preguntas sobre esta notificación o quiere obtener más información, llámenos o escríbanos a:

Blue Shield of California Promise Health Plan
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300
San Diego, CA 92108 (855) 699-5557 (TTY: 711)

¿Necesita esta notificación en otro idioma o formato?

Si desea recibir esta notificación en otros idiomas (árabe, armenio, chino, persa, hindi, hmong, japonés, jemer, coreano, laosiano, punjabi, ruso, español, tagalo, tailandés o vietnamita), letra grande, audio u otro formato alternativo (mediante solicitud), llame al Departamento de Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Notificación de servicios culturales y lingüísticamente apropiados y confidencialidad de datos

Blue Shield of California Promise Health Plan utiliza los Estándares Nacionales para Servicios Culturales y Lingüísticamente Apropriados (CLAS) para asegurarse de que usted obtenga la mejor atención médica. Los Estándares CLAS Nacionales son metas para la clase de atención que le brindamos. Las metas son maneras en las que queremos hacer que su atención médica mejore. Uno de los grandes objetivos de los Estándares CLAS Nacionales es hacer que la atención médica sea más igualitaria en diversas comunidades como la nuestra. Blue Shield Promise también trata de brindarle atención médica y servicios que todos puedan entender. Queremos que se sienta respetado(a). Queremos brindarle servicios que funcionen bien y de forma igualitaria.

Blue Shield Promise cumple con los Estándares CLAS Nacionales:

- respondemos a las diversas creencias y prácticas culturales de nuestros miembros con respecto a la salud,
- tenemos materiales y servicios para los miembros en sus idiomas de preferencia,
- tratamos de hacer que todos comprendan mejor la atención médica, y
- nos esforzamos para satisfacer sus necesidades con respecto a los materiales para los miembros.

Blue Shield Promise utiliza la información sobre la raza, el origen étnico y el idioma que obtenemos sobre los miembros y proveedores. Esto nos ayuda a saber si hay diferencias en la calidad de la atención médica que los miembros reciben, y trabajamos para mejorarla. Tratamos de brindar servicios que son apropiados para las necesidades culturales y lingüísticas de nuestros miembros. Hacemos esto para reducir las posibilidades de que algunos miembros reciban mejor atención médica que otros.

Seguimos ciertas reglas para garantizar que los datos que obtenemos estén seguros. Limitamos el acceso y el uso de los datos sobre la raza, el origen étnico y el idioma. Las reglas en Blue Shield Promise determinan quién puede utilizar los datos y cómo se puede acceder a los datos físicos y electrónicos. No utilizamos los datos sobre la raza, el origen étnico y el idioma para determinar nuestras tarifas ni para decidir si cubrir o no los beneficios de un miembro.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

En Blue Shield Promise escuchamos a nuestros miembros. Esto es una parte importante del cumplimiento con los Estándares CLAS. Tenemos materiales y servicios para los miembros en sus idiomas de preferencia. Creamos un comité que examina los CLAS. Los miembros de Blue Shield Promise que forman parte del comité revisan y mejoran nuestro progreso. Para obtener más información sobre ellos, llame al (855) 699-5557. Pida por el Departamento de Calidad. Para obtener más información, visite <https://minorityhealth.hhs.gov/omh/browse.aspx?lvl=2&lvlid=53>.

Notificación sobre las leyes

Hay muchas leyes que rigen para esta Guía para los Miembros. Dichas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades incluso si no están incluidas o explicadas en esta guía. Las leyes principales que rigen para esta guía son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. Es posible que rijan también otras leyes federales y estatales.

Notificación sobre Medi-Cal como el pagador de último recurso

En ocasiones, es otro el que debe pagar primero por los servicios que Blue Shield Promise le brinda. Por ejemplo, si usted tiene un accidente automovilístico o se lesiona en el trabajo, el seguro o la Compensación por Accidentes de Trabajo deben pagar primero.

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medi-Cal para los que Medi-Cal no es el primer pagador. Si usted ha sufrido una lesión y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal debe notificar al DHCS dentro de los 30 días de haber iniciado una acción legal o un reclamo. Presente su notificación en línea:

- Programa de Lesiones Personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programas de Reembolsos de Compensaciones para Trabajadores <http://dhcs.ca.gov/WC>

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



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Derechos y responsabilidades

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y regulaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros en los servicios de atención médica para los beneficiarios. Blue Shield Promise tomará todas las medidas razonables para asegurarse de que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Usted debe solicitar y mantener otra cobertura de salud (OHC) que esté disponible para usted de forma gratuita o sea una cobertura pagada por el estado. Si usted no solicita ni mantiene una OHC sin cargo o pagada por el estado, sus beneficios y/o elegibilidad de Medi-Cal le serán denegados o interrumpidos. Si usted no informa de inmediato de los cambios a su OHC, y por esta razón recibe beneficios de Medi-Cal para los cuales no es elegible, es posible que tenga que reembolsar al DHCS.

Notificación sobre la recuperación de gastos del caudal hereditario

El programa Medi-Cal debe buscar el reembolso, a través de los bienes de ciertos miembros de Medi-Cal fallecidos, de los pagos realizados, entre ellos, primas de atención médica administrada, servicios de centros de enfermería, servicios a domicilio y comunitarios, y servicios afines de tipo hospitalario y de medicamentos recetados brindados al miembro de Medi-Cal fallecido a la fecha o después del cumpleaños número 55 del miembro. Si un miembro fallecido no deja bienes o no posee nada al momento de su muerte, no se adeudará nada.

Para obtener más información sobre la recuperación de gastos a partir del caudal hereditario, llame al (916) 650-0490. O busque asesoramiento jurídico.

Notificación de acción

Blue Shield Promise le enviará una carta de Notificación de acción (NOA) cada vez que Blue Shield Promise deniegue, retrase, cancele 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 Blue Shield Promise.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Sección 6

Informar y resolver problemas

Hay dos tipos de problemas que usted puede tener con Blue Shield Promise:

- Un **reclamo** (o **queja**) ocurre cuando usted tiene un problema con Blue Shield Promise o un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que ha recibido de un proveedor
- Una **apelación** ocurre cuando usted no está de acuerdo con la decisión de Blue Shield Promise de no cubrir o cambiar sus servicios

Puede usar el proceso de quejas y apelaciones de Blue Shield Promise para informarnos sobre su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos ni reparaciones legales. No le discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentar una queja. Informarnos acerca de su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Debería comunicarse siempre con Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise primero para informarnos sobre su problema. Llámenos entre las 8 a.m. y las 6 p.m. al (855) 699-5557 (TTY 711) para informarnos sobre su problema.

Usted puede presentar una queja en cualquier momento. Se pueden apelar todas las decisiones sobre las quejas.

Si su queja o su apelación no se resuelven, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California al 1-888-466-2219 (TDD 1-877-688-9891).

El Defensor de los Derechos del Paciente de la Atención Médica Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California también puede ayudarle. Puede ayudarle si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiarlo o dejarlo. También puede ayudarle si se ha mudado y tiene dificultades para hacer que su Medi-Cal se transfiera a su



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

nuevo condado. Puede llamar al Defensor de los Derechos del Paciente de lunes a viernes, entre las 8 a.m. y las 5 p.m., al 1-888-452-8609.

También puede presentar una queja sobre su elegibilidad para Medi-Cal en la oficina de elegibilidad de su condado. Si no sabe con certeza ante quién puede presentar su queja, llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Para denunciar información incorrecta sobre su seguro de salud, llame a Medi-Cal de lunes a viernes, entre las 8 a.m. y las 5 p.m. al (800) 541-5555.

Quejas

Una queja (o reclamo) ocurre cuando usted tiene un problema o no está conforme con los servicios que recibe de Blue Shield Promise o de un proveedor. No hay ningún plazo para presentar una queja.

Puede presentarnos una queja en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

Por teléfono:

Llame al Departamento de Quejas de Blue Shield Promise al (866) 820-6009 (TTY 711) entre las 8 a.m. y las 6 p.m. Facilite su número de identificación del plan de salud, su nombre y la razón de su queja.

Por correo:

- Escriba una carta al Departamento de Quejas o llame a Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) para que se le envíe un formulario de queja. Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación del plan de salud y la razón de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe la carta o el formulario por correo a:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300
San Diego, CA 92108

- Solicite un formulario de queja en el consultorio de su proveedor y rellénelo.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

En línea:

Visite el sitio web de Blue Shield Promise. Visite blueshieldca.com/promise/medi-cal para presentar un formulario de queja en línea.

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos asistirle. Le podemos dar servicios lingüísticos gratuitos. Llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

En el plazo de 5 días después de haber recibido su queja, le enviaremos una carta en la que le informaremos que la hemos recibido. En el plazo de 30 días le enviaremos otra carta que le informará cómo hemos resuelto su problema. Si usted llama a Blue Shield Promise por una queja que no está relacionada con una cobertura de atención médica, una necesidad médica, o un tratamiento en fase experimental o de investigación, y su queja está resuelta al final del día hábil siguiente, es posible que no reciba una carta.

Si desea que tomemos una decisión rápidamente porque el tiempo que toma resolver su queja pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad funcional, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para pedir una revisión acelerada, llámenos al (855) 699-5557 (TTY 711). Tomaremos una decisión en el plazo de 72 horas a partir de que recibamos su queja.

Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud para que Blue Shield Promise revise y modifique una decisión que hemos tomado con respecto a la cobertura de un servicio solicitado. Si le hemos enviado una carta de Notificación de acción (NOA) por la que le informamos que denegamos, retrasamos, modificamos o cancelamos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su PCP también puede presentar una apelación por usted si cuenta con su permiso por escrito.

Debe presentar la apelación en el plazo de 60 días consecutivos a partir de la fecha que figura en la NOA que recibió. Si usted está recibiendo tratamiento actualmente y desea seguir recibéndolo, entonces debe solicitar una apelación en el plazo de 10 días consecutivos contados a partir de la fecha en la que se le entregó la NOA, o antes de la fecha establecida por Blue Shield



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6 | Informar y resolver problemas

Promise para que cesen los servicios. Cuando solicite la apelación, infórmenos que desea seguir recibiendo los servicios.

Puede presentarnos una apelación en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

Por teléfono:

Llame al Departamento de Quejas de Blue Shield Promise al (866) 820-6009 (TTY 711) entre las 8 a.m. y las 6 p.m. Facilite su número de identificación del plan de salud, su nombre y la razón de su apelación.

Por correo:

- Escriba una carta al Departamento de Quejas o llame a Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) para que se le envíe un formulario de apelación. Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación del plan de salud y la razón de su apelación. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe la carta o el formulario por correo a:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3131 Camino Del Rio North, Suite 1300
San Diego, CA 92108

- Solicite un formulario de apelación en el consultorio de su proveedor y llénelo.

En línea:

Visite el sitio web de Blue Shield Promise. Visite en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal para presentar un formulario de apelación en línea.

Si necesita ayuda para presentar su apelación, podemos asistirle. Le podemos dar servicios lingüísticos gratuitos. Llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

En el plazo de 5 días después de haber recibido su apelación, le enviaremos una carta en la que le informaremos que la hemos recibido. En el plazo de 30 días le comunicaremos nuestra decisión con respecto a la apelación.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápidamente porque el tiempo que toma resolver su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad funcional, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

pedir una revisión acelerada, llame al (855) 699-5557 (TTY 711). Tomaremos una decisión en el plazo de 72 horas a partir de que recibamos su apelación.

Qué hacer si no está de acuerdo con la decisión tomada con respecto a una apelación

Si presentó una apelación y recibió una carta de Blue Shield Promise que le informaba que no habíamos cambiado nuestra decisión, o si nunca recibió una carta que le informara acerca de nuestra decisión y ya han pasado más de 30 días, usted puede:

- Solicitar una **Audiencia Estatal** del Departamento de Servicios Sociales y un juez revisará su caso.
- Solicitar una **Revisión Médica Independiente (IMR)** al DMHC, y un revisor externo que no forma parte de Blue Shield Promise revisará su caso.

No tendrá que pagar por la Audiencia Estatal ni la IMR.

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

Las secciones que siguen contienen más información sobre cómo solicitar una Audiencia Estatal o una IMR.

Revisiones médicas independientes (IMR)

Una IMR ocurre cuando un revisor externo que no tiene relación con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, debe presentar primero una apelación ante Blue Shield Promise. Si no recibe ninguna respuesta de su plan de salud en el plazo de 30 días consecutivos, o si está disconforme con la decisión de su plan de salud, puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en el plazo de 6 meses contados a partir de la fecha que figura en la notificación que le informa sobre la decisión con respecto a la apelación.

Es posible que usted obtenga una IMR inmediatamente, sin presentar antes una apelación. Esto ocurre en casos en los que su salud se encuentra en peligro inmediato.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cómo solicitar una IMR. El término "queja" se usa para "reclamos" y "apelaciones":

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, debe llamar primero por teléfono al plan de salud al **(855) 699-5557** y seguir el proceso de presentación de quejas del plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. Utilizar este procedimiento para presentar quejas no impide el ejercicio de posibles derechos o recursos legales que puedan estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió de manera satisfactoria o una queja que no ha sido resuelta en un período de más de 30 días, puede llamar al Departamento para recibir ayuda. Además, es posible que sea elegible para solicitar una Revisión Médica Independiente (IMR). De ser así, el proceso de la IMR brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas que tomó un plan de salud con respecto a la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o están en investigación, y los conflictos relacionados con pagos de servicios médicos de urgencia o emergencia. 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 problemas auditivos o del habla. En la página web del Departamento, **www.dmhc.ca.gov**, podrá encontrar formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias Estatales

Una Audiencia Estatal es una reunión con personas que pertenecen al DSS. Un juez ayudará a resolver su problema. Usted puede solicitar una Audiencia Estatal solo si ya ha presentado una apelación ante Blue Shield Promise y aún no está conforme con la decisión, o si no ha recibido ninguna decisión con respecto a su apelación pasados 30 días, y no ha solicitado una IMR.

Debe solicitar una Audiencia Estatal en el plazo de 120 días contados a partir de la fecha que figura en la notificación que le informa sobre la decisión con respecto a la apelación. Su PCP puede solicitar una Audiencia Estatal por usted si cuenta con su permiso por escrito y si obtiene la aprobación del DSS. Usted también puede llamar al DSS para pedirle al estado que apruebe la solicitud de su PCP para una Audiencia Estatal.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6 | Informar y resolver problemas

Puede solicitar una Audiencia Estatal por teléfono o por correo:

Por teléfono:

Comuníquese con la Unidad de Respuesta Pública del DSS. Llame al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).

Por correo:

Llene el formulario que se le facilitó junto con la notificación de resolución de su apelación. Envíelo a:

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

Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia Estatal, podemos asistirle. Le podemos dar servicios lingüísticos gratuitos. Llame al (855) 699-5557 (TTY 711).

Durante la audiencia, usted presentará su versión. Nosotros presentaremos nuestra versión. El juez puede tardar hasta 90 días en decidir su caso. Blue Shield Promise debe acatar la decisión del juez.

Si desea que el DSS tome una decisión rápidamente porque el tiempo que toma realizar una Audiencia Estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad funcional, usted o su PCP pueden comunicarse con el DSS para solicitar una Audiencia Estatal acelerada (rápida). El DSS debe tomar una decisión en el plazo máximo de 3 días hábiles a partir del momento en el que recibe de Blue Shield Promise el expediente completo de su caso.

Fraude, uso indebido y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal han cometido fraude, uso indebido o abuso, es su derecho denunciarlo.

El fraude, el uso indebido y el abuso cometidos por un proveedor incluyen lo siguiente:

- Falsificar expedientes médicos
- Recetar más medicamentos de lo que es médicamente necesario
- Brindar más servicios de atención médica que los médicamente necesarios



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6 | Informar y resolver problemas

- Facturar servicios que no han sido prestados
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio

El fraude, el uso indebido y el abuso cometidos por una persona que recibe servicios incluyen lo siguiente:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) a otra persona
- Recibir tratamientos o medicamentos iguales o similares de más de un proveedor
- Ir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia
- Usar el número del Seguro Social o el número de identificación del plan de salud de otra persona

Para denunciar el fraude, uso indebido y abuso, anote el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, el uso indebido o el abuso. Facilite tanta información como pueda sobre la persona, por ejemplo, el número de teléfono o la especialidad si se trata de un proveedor. Indique las fechas en las que ocurrieron los hechos y facilite un resumen de lo que sucedió exactamente.

Usted puede denunciar ante nosotros fraude, uso indebido y abuso en cualquier momento, por teléfono o por escrito:

Por teléfono:

Llame a la Unidad de Investigaciones Especiales (SIU) de Blue Shield of California Promise Health Plan al (855) 296-9083 (TTY 711).

Por correo:

Envíe una carta a

Blue Shield of California Promise Health Plan
601 Potrero Grande Drive,
Monterey Park, CA 91755-7430

Envíe un correo electrónico a PromiseStopFraud@blueshieldca.com

Usted puede mantener el anonimato o incluir su información de contacto. La SIU evalúa todas las denuncias y es posible que se comuniquen con usted si se necesita información adicional.

Si necesita ayuda para presentar su denuncia, podemos asistirle. Le podemos dar servicios lingüísticos gratuitos. Llame al (855) 699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Sección 7

Números importantes y palabras que debe conocer

Números telefónicos importantes

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Servicios para los Miembros	(855) 699-5557 (TTY 711)
Línea de Enfermería atendida las 24 horas	(800) 609-4166
Línea de Ayuda de Cumplimiento	(800) 400-4889

Recursos Gubernamentales	
Línea de Información sobre la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA)	(800) 514-0301 (voz) (800) 514-0383 (TDD) (619) 528-4000
Programa para la salud y prevención de discapacidades en los niños y adolescentes (CHDP)	(619) 692-8808
Departamento de Servicios de Salud del Estado de California (DHCS).	(916) 445-4171
Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente del Departamento de Medi-Cal de Atención Médica Administrada	(888) 452-8609
Servicios para beneficiarios de Denti-Cal	(800) 322-6384
Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS)	(800) 952-5253
Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC)	(888) 466-2219 TDD (877) 688-9891



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

Opciones de atención médica	Inglés (800) 430-4263 Árabe (800) 576-6881 Español (800) 430-3003 Tagalo (800) 576-6890 Vietnamita (800) 430-8008 TTY (800) 430-7077
-----------------------------	---

Palabras que debe conocer

Trabajo de parto: El período en el que una mujer pasa por las tres etapas del proceso de dar a luz y en el que ocurre lo siguiente: o 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.

Condición aguda: Una condición médica que es repentina, requiere atención médica rápidamente y no dura mucho tiempo.

Apelación: La solicitud de un miembro para que Blue Shield Promise revise y modifique una decisión que se ha tomado con respecto a la cobertura de un servicio solicitado.

Beneficios: Los servicios de atención médica y los medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Servicios para los Niños de California (California Children's Services, CCS):

Un programa que brinda servicios a niños de hasta 21 años que tienen ciertas enfermedades y problemas de salud.

Programa para la salud y prevención de discapacidades de California

(California Health and Disability Prevention, CHDP): Un programa de salud pública que brinda reembolsos a proveedores de atención médica pública y privada por las evaluaciones de salud tempranas cuyo fin es detectar y prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a los niños y jóvenes que cumplen con los requisitos a tener acceso a atención médica regular. Su PCP puede brindar servicios del CHDP.

Administrador de casos: Un enfermero registrado o trabajador social que puede ayudarle a comprender mejor los problemas de salud más importantes y a organizar la atención médica con sus proveedores.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Condición crónica: Una enfermedad u otro problema médico que no puede curarse completamente, que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que su estado no empeore.

Clínica: Un establecimiento que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal (FQHC), una clínica comunitaria, una Clínica de Salud Rural (RHC), un Centro de Servicios de Salud para Indígenas u otro establecimiento de atención primaria.

Servicios comunitarios para adultos (Community-based adult services, CBAS): Servicios institucionales para pacientes ambulatorios consistentes en atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personal, capacitación y apoyo para familiares y cuidadores, servicios nutricionales, transporte y otros servicios para los miembros que cumplan con los requisitos.

Queja: La expresión verbal o escrita de la disconformidad de un miembro con Blue Shield Promise, un proveedor, la calidad de la atención o la calidad de los servicios brindados. Una queja es lo mismo que una queja formal.

Continuidad de la atención médica: La posibilidad que tiene un miembro del plan de salud de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal por medio de su proveedor actual durante un plazo de hasta 12 meses, si el proveedor y Blue Shield Promise están de acuerdo.

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

Sistema de Salud Organizado del condado (County Organized Health System, COHS): Una agencia local creada por un consejo de supervisores de un condado para contratar el programa de Medi-Cal. Los beneficiarios inscritos eligen su proveedor de atención médica entre todos los proveedores del COHS.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

Copago: Un pago que usted realiza, generalmente en el momento del servicio, aparte del pago de la aseguradora.

Cobertura (servicios cubiertos): Los servicios de atención médica brindados a los miembros de Blue Shield Promise, sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal, y según figuran en esta Evidencia de Cobertura (EOC) y en cualquier enmienda.

DHCS: El Departamento de Servicios de Salud de California (California Department of Health Care Services). Es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Cancelar la inscripción: Dejar de usar este plan de salud porque usted ya no cumple con los requisitos o realiza un cambio por otro plan de salud. Debe firmar un formulario que dice que usted ya no quiere usar este plan de salud, o llamar a Opciones de atención médica (Health Care Options, HCO) y cancelar la inscripción por teléfono.

DMHC: El Departamento de Atención Médica Administrada de California (California Department of Managed Health Care). Es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de atención médica administrada.

Equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME): Equipo que es médicamente necesario y es ordenado por su médico u otro proveedor. Blue Shield Promise decide si se alquila o compra el DME. Los costos del alquiler no pueden ser mayores al costo de la compra. La reparación del equipo médico está cubierta.

Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (Early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT): Los servicios de EPSDT son un beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años de edad, para ayudarlos a mantenerse saludables. Los miembros pueden acceder a los exámenes médicos para su edad, y a las evaluaciones apropiadas para detectar problemas de salud y tratar las enfermedades de forma temprana.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o mental con síntomas tan graves, tales como trabajo de parto (véase la definición arriba) o dolor intenso, que una persona con los conocimientos de salud y medicina de una persona prudente, sin conocimiento especializado, podría considerar de manera razonable que no recibir atención médica inmediatamente podría:



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- Poner en grave peligro su salud o la del feto
- Causar una deficiencia en una función corporal
- Causar que un órgano o una parte del cuerpo no funcionen bien

Atención de la sala de emergencias: Un examen realizado por un médico (o por el personal bajo la dirección de un médico según lo permite la ley) para descubrir si existe una condición médica de emergencia. Los servicios médicamente necesarios para hacer que usted esté clínicamente estable, en la medida de las posibilidades de la institución.

Transporte médico de emergencia: El transporte a una sala de emergencias en ambulancia o en un vehículo de emergencia con el fin de recibir atención médica de emergencia.

Persona inscrita: Una persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios por medio del plan.

Servicios excluidos: Los servicios no cubiertos por Blue Shield Promise; servicios no cubiertos.

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

Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal (Federally Qualified Health Center, FQHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Usted puede recibir atención primaria y preventiva en un FQHC.

Pago por servicio (Fee-For-Service, FFS): Esto significa que usted no está inscrito(a) en un plan de salud de atención médica administrada. Con FFS, su médico debe aceptar Medi-Cal directamente y le factura a Medi-Cal directamente los servicios que usted recibió.

Atención de seguimiento: La atención regular de un médico para controlar la evolución de un paciente después de una hospitalización o durante el desarrollo de un tratamiento.

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

Fraude: Una acción intencional cuyo fin es engañar o tergiversar y que es realizada por una persona que sabe que el engaño podría tener como resultado algún beneficio no autorizado para la persona o para alguien más.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Centros de Natalidad Independientes (FBC): Centros de salud en los que el nacimiento está planificado para que ocurra fuera de la residencia de la mujer embarazada, que tienen licencia u otro tipo de autorización del estado para brindar atención prenatal, atención durante el trabajo de parto y el parto, y atención de posparto, así como otros servicios para pacientes ambulatorios que estén incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

Queja: La expresión verbal o escrita de la disconformidad de un miembro con Blue Shield Promise, un proveedor, la calidad de la atención médica o la calidad de los servicios brindados. Una queja es lo mismo que una queja formal.

Dispositivos y servicios de habilitación: Servicios de atención médica que le ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones para la vida cotidiana.

Opciones de atención médica (Health Care Options, HCO): El programa que puede inscribirle en el plan de salud o cancelar su inscripción.

Proveedores de atención médica: Médicos y especialistas tales como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes concretas del cuerpo y que trabajan con Blue Shield Promise o pertenecen a la red de Blue Shield Promise. Los proveedores de la red de Blue Shield Promise deben tener licencia para ejercer en California y prestarle un servicio que Blue Shield Promise cubra.

Por lo general, usted necesita una referencia de su PCP para que le atienda un especialista. Su PCP debe obtener la autorización previa de Blue Shield Promise antes de que usted reciba la atención del especialista.

Usted no necesita una referencia de su PCP para algunos tipos de servicio como, por ejemplo, planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstetricia/ginecología o servicios debidos a cuestiones delicadas.

Tipos de proveedor de atención médica:

- Un audiólogo es un proveedor que examina la audición.
- Una enfermera partera certificada es una enfermera que le atiende durante el embarazo y el parto.
- Un médico de familia es un médico que trata problemas médicos comunes en personas de todas las edades.
- Un médico general es un médico que trata problemas médicos comunes.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- Un internista es un médico que tiene capacitación especial en medicina interna, lo cual incluye enfermedades.
- Un enfermero vocacional con licencia es un enfermero con licencia que trabaja con su médico.
- Un asesor es una persona que le ayuda con problemas familiares.
- Un asistente médico o asistente médico certificado es una persona sin licencia que ayuda a sus médicos a brindarle atención médica.
- Proveedor de servicios de salud de nivel medio es un nombre utilizado para los proveedores de atención médica tales como enfermeras parteras, asistentes médicos o enfermeros especializados.
- Una enfermera anestesta es una enfermera que le administra anestesia.
- Un enfermero especializado o un asistente médico es una persona que trabaja en una clínica o un consultorio médico y le proporciona diagnósticos, tratamientos y atención, dentro de ciertos límites.
- Un obstetra/ginecólogo es un médico que se ocupa de la salud de una mujer, también durante el embarazo y el parto.
- Un terapeuta ocupacional es un proveedor que le ayuda a recuperar las habilidades y actividades cotidianas después de una enfermedad o lesión.
- Un pediatra es un médico que trata a niños desde el nacimiento hasta la edad de la adolescencia.
- Un fisioterapeuta es un proveedor que le ayuda a desarrollar la fuerza de su cuerpo después de una enfermedad o lesión.
- Un podiatra es un médico que se ocupa de los pies.
- Un psicólogo es una persona que trata problemas de salud mental, pero no receta medicamentos.
- Un enfermero registrado es un enfermero que tiene más formación que un enfermero vocacional con licencia y que tiene licencia para realizar ciertas tareas con su médico.
- Un terapeuta respiratorio es un proveedor que le ayuda con la respiración.
- Un patólogo del habla es un proveedor que le ayuda con el habla.

Seguro de salud: La cobertura de seguros que paga los gastos médicos y quirúrgicos dándole un reembolso a la persona asegurada por los gastos correspondientes a una enfermedad o lesión, o pagándole directamente al proveedor de atención.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

Atención médica a domicilio: Atención de enfermería especializada y otros servicios prestados en el hogar.

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

Cuidados para enfermos terminales: Atención cuyo fin es reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad terminal (quien previsiblemente no vivirá más de 6 meses).

Hospital: Un lugar en el que médicos y enfermeros le brindan atención para pacientes hospitalizados y pacientes ambulatorios.

Hospitalización: La admisión a un hospital para recibir tratamiento como paciente hospitalizado.

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

Atención para pacientes hospitalizados: Cuando debe pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención de larga duración: La atención en una institución que dure más que el mes de la admisión.

Plan de atención médica administrada: Un plan de Medi-Cal que recurre solo a ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal que están inscritos en ese plan. Blue Shield Promise es un plan de atención médica administrada.

Hogar médico: Un modelo de atención que, con el tiempo, brindará una atención médica de mayor calidad, mejorará la autogestión de los miembros de su propia atención y reducirá los costos que se pueden evitar.

Medicamento necesario (o necesidad médica): La atención médicamente necesaria se compone de servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes se enfermen gravemente o adquieran una discapacidad. Esta atención reduce el dolor intenso al tratar la enfermedad, padecimiento o lesión. Para miembros menores de 21 años de edad, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para resolver o ayudar a solucionar una enfermedad o afección física o mental, lo cual incluye los trastornos por el consumo de



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

sustancias, según se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

Medicare: El programa de seguro de salud federal 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, llamada a veces ESRD).

Miembro: Cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito en Blue Shield Promise que tenga derecho a recibir servicios cubiertos.

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

Servicios de partera: La atención prenatal, durante el parto y posparto, lo cual incluye la planificación familiar para la madre y la atención inmediata para el recién nacido, brindada por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras con licencia (LM).

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y demás proveedores que tienen contrato con Blue Shield Promise con el fin de brindar atención médica.

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): Vaya a "Proveedor participante".

Servicio no cubierto: Un servicio que Blue Shield Promise no cubre.

Transporte médico que no es de emergencia (NEMT): Transporte cuando usted no puede ir a una cita médica cubierta en automóvil, autobús, tren o taxi. Blue Shield Promise paga el NEMT del costo más bajo para sus necesidades médicas cuando necesite que se le traslade a su cita.

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

Transporte no médico (NMT): El transporte para viajar a una cita para un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por su proveedor o volver de ella.

Proveedor no participante: Un proveedor que no pertenece a la red de Blue Shield Promise.

Otra cobertura de salud (OHC): Otra cobertura de salud (OHC) se refiere al seguro de salud privado. Los servicios pueden incluir atención médica, dental, de la vista, farmacia y/o planes complementarios de Medicare (Partes C y D).



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

Aparato ortopédico: Un aparato utilizado como soporte o apoyo que se fija al cuerpo externamente para sostener o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o afectada, y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

Servicios fuera del área: Servicios cuando un miembro se encuentra en algún lugar fuera del área de servicio.

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no forma parte de la red de Blue Shield Promise.

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

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios: Servicios para pacientes ambulatorios para miembros que tienen condiciones de salud mental de leves a moderadas, los cuales incluyen:

- Evaluación y tratamiento de salud mental en forma individual o grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando exista una indicación clínica de realizarlas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios para pacientes ambulatorios para monitorear la terapia con medicamentos
- Consultas psiquiátricas
- Servicios de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios

Cuidados paliativos: Atención cuyo fin es reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad grave.

Hospital participante: Un hospital con licencia que tiene contrato con Blue Shield Promise, en el momento en el que un miembro recibe atención, para brindarles servicios a los miembros. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecerles a los miembros están limitados por las políticas de aseguramiento de la calidad y revisión de la utilización de Blue Shield Promise o por el contrato de Blue Shield Promise con el hospital.

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de atención médica con licencia o centro de salud con licencia, incluidos los centros de cuidados subagudos, que tienen contrato con Blue



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

Shield Promise, en el momento en el que un miembro recibe atención, para ofrecer servicios cubiertos a los miembros.

Servicios médicos: Los servicios prestados por una persona que tiene licencia para ejercer la medicina o la osteopatía de acuerdo con la ley estatal. No incluyen los servicios que son ofrecidos por médicos mientras usted está admitido(a) en un hospital y son cobrados en la factura del hospital.

Plan: Vaya a "Plan de atención médica administrada".

Servicios posteriores a la estabilización: Los servicios que usted recibe después de que se estabiliza una condición médica de emergencia.

Aprobación previa (o autorización previa): Su PCP debe obtener la aprobación de Blue Shield Promise antes de que usted reciba ciertos servicios. Blue Shield Promise solo aprobará los servicios que usted necesite. Blue Shield Promise no aprobará servicios brindados por proveedores no participantes si Blue Shield Promise considera que usted puede recibir servicios comparables o más apropiados a través de los proveedores de Blue Shield Promise. Una referencia no es una aprobación. Debe obtener la aprobación de Blue Shield Promise.

Prima: Importe pagado por la cobertura; costo de la cobertura.

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

Medicamentos recetados: Un medicamento que requiere por ley la orden de un proveedor con licencia para poder ser dispensado, a diferencia de los medicamentos de venta libre (Over-the-counter, OTC), los cuales no requieren una receta.

Lista de medicamentos preferidos (Preferred drug list, PDL): Una lista de medicamentos escogidos y aprobados por este plan de salud, los cuales su médico puede ordenar para usted. También llamada formulario.

Atención primaria: Vaya a "Atención de rutina".

Médico de atención primaria (PCP): El proveedor con licencia que usted tiene para la mayor parte de su atención médica. Su PCP le ayuda a obtener la atención que necesita. Algunos tipos de atención deben aprobarse primero, a menos que:

- Usted tenga una emergencia.
- Necesite atención de obstetricia/ginecología.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

- Necesite servicios debidos a cuestiones delicadas.
- Necesite atención para planificación familiar.

Su PCP puede ser un(a):

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico familiar
- Obstetra/ginecólogo
- FQHC o RHC
- Enfermero especializado
- Asistente médico
- Clínica

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

Dispositivo protésico: Un dispositivo artificial que se adhiere al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

Directorio de proveedores: Una lista de proveedores pertenecientes a la red de Blue Shield Promise.

Condición médica psiquiátrica de emergencia: Trastorno mental con síntomas que son lo suficientemente serios o graves como para representar un peligro inminente para sí mismo o para los demás, o que le imposibilitan inmediatamente conseguir o hacer uso de alimentos, un lugar para vivir o ropa debido al trastorno mental.

Servicios de salud pública: Servicios de salud dirigidos a toda la población. Estos incluyen, entre otros, análisis de la situación de la salud, vigilancia de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de las enfermedades infecciosas, protección y saneamiento del medio ambiente, preparación y respuesta en casos de desastre, y la salud en el trabajo.

Proveedor calificado: Un médico calificado en el área adecuada para tratar su condición.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711.
Visite Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7 | Números importantes y palabras que debe conocer

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

Referencia: Cuando su PCP dice que usted puede obtener la atención de otro proveedor. Algunos tipos de atención y servicios cubiertos requieren una referencia y una aprobación previa.

Atención de rutina: Los servicios médicamente necesarios y la atención preventiva, las consultas pediátricas de control, o atención tal como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es prevenir problemas de salud.

Clínica de salud rural (Rural Health Clinic, RHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Usted puede recibir atención primaria y preventiva en una RHC.

Servicios debidos a cuestiones delicadas: Los servicios médicamente necesarios para la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual (ITS), el VIH/SIDA, el abuso sexual y los abortos.

Enfermedad grave: Una enfermedad o condición que debe ser tratada y que podría ocasionar la muerte.

Área de servicio: El condado de San Diego, el área geográfica en la que Blue Shield Promise presta servicios.

Atención de enfermería especializada: Los servicios cubiertos brindados por técnicos, terapeutas o enfermeros con licencia en el domicilio del miembro o durante una estadía en un centro de enfermería especializada.

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

Especialista (o médico de especialidad): Un médico que trata ciertos tipos de problema relacionados con la atención médica. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata fracturas de huesos; un alergista trata alergias; y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, usted necesitará una referencia de su PCP para que le atienda un especialista.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Servicios de salud mental de especialidad:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
 - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y servicios colaterales)
 - Servicios de apoyo para tomar medicamentos
 - Servicios de tratamiento intensivo de día
 - Servicios de rehabilitación diurna
 - Servicios de intervención en casos de crisis
 - Servicios de estabilización en casos de crisis
 - Servicios de administración de casos objetivo
 - Servicios terapéuticos conductuales
 - Coordinación de cuidados intensivos (ICC)
 - Servicios intensivos en el hogar (IHBS)
 - Atención de acogida terapéutica (TFC)
- Servicios residenciales:
 - Servicios de tratamiento residencial para adultos
 - Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis
- Servicios para pacientes hospitalizados:
 - Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados en psiquiatría de agudos
 - Servicios profesionales del hospital para pacientes hospitalizados en psiquiatría
 - Servicios de instituciones psiquiátricas

Enfermedad terminal: Una condición médica que es irreversible y muy probablemente causará la muerte en un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Evaluación de necesidades médicas (o prueba de evaluación): Evaluación de su salud realizada por un médico o enfermero con capacitación para evaluar y determinar la urgencia de su necesidad de atención.

Atención de urgencia (o servicios urgentes): Los servicios brindados para tratar una enfermedad, lesión o condición que requiere atención médica y no es de emergencia. Un proveedor no perteneciente a la red puede brindarle atención de urgencia si los proveedores de la red no están disponibles o no se los puede localizar temporalmente.



Llame a Servicios para los Miembros de Blue Shield Promise al (855) 699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite Blue Shield Promise en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).