

Guía para los Miembros

Información importante sobre sus beneficios

Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Formulario de divulgación de Blue Shield of California Promise Health Plan (Blue Shield Promise) combinados

2024

San Diego

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

EOC (SD) de Medi-Cal 2024

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede acceder a esta Guía para los Miembros y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo alguno. Blue Shield Promise ofrece traducciones escritas de traductores calificados. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). La llamada es gratuita. Consulte esta Guía para los Miembros para obtener más información sobre los servicios de ayuda con idiomas para la atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, en letra grande con fuente de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin ningún costo para usted. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). La llamada es gratuita.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios de interpretación

Blue Shield Promise ofrece servicios de interpretación oral gratuitos por parte de un intérprete calificado, durante las 24 horas. No es necesario recurrir a un familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos que los menores oficien de intérpretes, a menos que sea una emergencia. Hay servicios de interpretación, lingüísticos y culturales disponibles sin ningún costo para usted. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para recibir ayuda o conseguir esta guía en otro idioma, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-855-699-5557 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-699-5557 (TTY: 711). These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ
1-855-699-5557 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات
للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير.
اتصل بـ 1-855-699-5557
(TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY 711) Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված Նյութեր: Չանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-699-5557 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-699-5557 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-699-5557 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-699-5557 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Persian (Farsi))

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-855-699-5557 (TTY 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

موجود است. با تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-699-5557 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-855-699-5557 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-855-699-5557 (TTY: 711)**へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-855-699-5557 (TTY: 711)**へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-699-5557 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-699-5557 (TTY: 711)번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-699-5557 (TTY: 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-699-5557 (TTY: 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-699-5557 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-699-5557 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-699-5557 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tagalog

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-699-5557 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แจ้งใ้ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-699-5557 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-699-5557 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-699-5557 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-855-699-5557 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-855-699-5557 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

¡Le damos la bienvenida a Blue Shield Promise!

Gracias por unirse a Blue Shield Promise. Blue Shield Promise es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. Blue Shield Promise trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Guía para los Miembros

Esta Guía para los Miembros le informa sobre su cobertura con Blue Shield Promise. Léala detenidamente en su totalidad. Le ayudará a comprender sus beneficios, los servicios que tiene a disposición y cómo acceder a la atención que necesita. También explica sus derechos y responsabilidades como miembro de Blue Shield Promise. Si tiene necesidades especiales de salud, recuerde leer todas las secciones que correspondan en su caso.

Esta Guía para los Miembros también se conoce como Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados. Se trata de un resumen de las normas y políticas de Blue Shield Promise y se basa en el contrato entre Blue Shield Promise y el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS). Si desea más información, llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY: 711).

En esta Guía para los Miembros, a veces nos referimos a Blue Shield Promise como “nosotros” o “nuestro”. En ocasiones, nos referimos a los miembros como “usted”. Algunas palabras en mayúsculas tienen un significado especial en esta Guía para los Miembros.

Para solicitar una copia del contrato entre Blue Shield Promise y el DHCS, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). Puede solicitar otra copia de la Guía para los Miembros sin ningún costo para usted. También puede encontrar la Guía para los Miembros en el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal. También puede solicitar una copia gratuita de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos no registrados de Blue Shield Promise. También están en el sitio web de Blue Shield Promise.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Comuníquese con nosotros

Blue Shield Promise está aquí para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

También puede visitar la página web en línea en cualquier momento en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Muchas gracias,

Blue Shield Promise
Blue Shield of California Promise Health Plan
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Índice

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de interpretación	3
¡Le damos la bienvenida a Blue Shield Promise!	10
Guía para los Miembros	10
Comuníquese con nosotros.....	11
Índice	12
1. Comienzo como miembro	15
Cómo obtener ayuda	15
Quiénes pueden ser miembros.....	15
Tarjetas de identificación (ID)	17
2. Acerca de su plan de salud	18
Descripción general del plan de salud.....	18
Cómo funciona su plan.....	20
Cambiar de plan de salud.....	20
Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California....	21
Continuidad de la atención médica.....	22
Costos	26
3. Cómo recibir atención	30
Cómo acceder a servicios de atención médica	30
Proveedor de atención primaria (PCP):.....	31
Red de proveedores	35
Citas	43
Cómo acudir a su cita.....	44
Cancelar y reprogramar.....	44
Pago	44
Referencias	46
Aprobación previa (autorización previa)	48



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Segundas opiniones	49
Atención confidencial.....	50
Atención médica de urgencias.....	53
Atención médica de emergencia	54
Línea de Enfermería.....	56
Directivas anticipadas.....	56
Donación de órganos y tejidos	57
4. Beneficios y servicios	58
Lo que cubre su plan de salud.....	58
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Blue Shield Promise	61
Otros beneficios y programas cubiertos por Blue Shield Promise	83
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	87
Servicios que no puede obtener a través de Blue Shield Promise o Medi-Cal	94
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	94
5. Bienestar infantil y juvenil	95
Servicios pediátricos (menores de 21 años).....	95
Controles de salud infantil y atención preventiva.....	96
Prueba de detección de envenenamiento por plomo en sangre	97
Ayuda para obtener servicios de bienestar infantil y juvenil	98
Otros servicios que puede obtener a través de Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal u otros programas	98
6. Notificación y resolución de problemas	101
Quejas	102
Apelaciones.....	103
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión respecto a la apelación	105
Quejas y revisiones médicas independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC)	106
Audiencias estatales.....	107
Fraude, derroche y abuso	109
7. Derechos y responsabilidades	111
Sus derechos.....	111
Sus responsabilidades	113
Aviso de no discriminación	114



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
 Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
 O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en
blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maneras de involucrarse como miembro.....	116
Aviso de prácticas de privacidad	117
Aviso sobre leyes	126
Aviso acerca de que Medi-Cal es el pagador de último recurso, otra cobertura médica e indemnización por acto ilícito.....	126
Aviso sobre la recuperación del patrimonio.....	127
Notificación de acción.....	128
Notificación sobre solicitudes de comunicación confidenciales	128
8. Números y palabras importantes que debe conocer.....	130
Números de teléfono importantes.....	130
Palabras que debe conocer.....	131



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
 Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
 O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en
blueshieldca.com/promise/medi-cal.

1. Comienzo como miembro

Cómo obtener ayuda

En Blue Shield Promise queremos que esté contento con la atención médica que recibe. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención, para Blue Shield Promise es importante escucharlas.

Servicios para los Miembros

El Servicio al Cliente de Blue Shield Promise está aquí para ayudarle. Blue Shield Promise puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios que cubre Blue Shield Promise
- Ayudarle a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP)
- Indicarle dónde acudir para recibir la atención que necesita
- Ayudarle a acceder a servicios de interpretación si no habla inglés
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos
- Colaborar con un problema que no puede resolver

Si necesita ayuda, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. Blue Shield Promise debe procurar que su tiempo en espera no supere los 10 minutos cuando llame.

También puede visitar el sitio del Servicio al Cliente en línea en cualquier momento en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quiénes pueden ser miembros

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Usted califica para Blue Shield Promise porque cumple con los requisitos para Medi-Cal y vive en el condado de San Diego. Llame a la Agencia de Salud y Servicios Humanos del condado de San Diego al 1-866-262-9881 (TTY: 711) para solicitar más información. También podría cumplir con los requisitos para Medi-Cal a través del Seguro Social porque recibe un Ingreso de Seguridad Complementario (Supplemental Security Income, SSI) o está en un Programa Estatal de Pago Suplementario (State Supplement Program, SSP).

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). También puede visitar

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

Si tiene alguna pregunta sobre el Seguro Social, llame a la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213. También puede visitar <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal de transición

Medi-Cal de transición también se conoce como “Medi-Cal para personas que trabajan”. Es posible que sea elegible para Medi-Cal de transición si deja de recibir Medi-Cal porque:

- Comenzó a ganar más dinero, o
- Su familia comenzó a recibir más apoyo infantil o conyugal

Puede consultar sobre los requisitos para Medi-Cal de transición en la oficina local de Salud y Servicios Humanos de su condado en:

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

También puede llamar a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

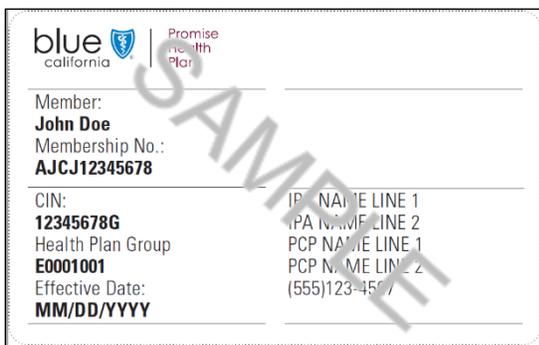
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de Blue Shield Promise, recibirá nuestra tarjeta de identificación de Blue Shield Promise. Debe presentar su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise y su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención médica o recetas. Su tarjeta BIC es la tarjeta de beneficios de Medi-Cal que le envió el estado de California. Debe llevar siempre todas sus tarjetas de salud con usted. Sus tarjetas de identificación (ID) BIC y de Blue Shield Promise se parecen a estas:



Si no recibe su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise dentro de las primeras semanas después de su fecha de inscripción, o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame al Servicio al Cliente de inmediato. Blue Shield Promise le enviará una nueva tarjeta sin ningún costo para usted. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

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

Si tiene asignado Blue Shield Promise Health Plan y desea designar a un médico como proveedor de atención primaria (PCP), llámenos para que le podamos ayudar.

Hable con uno de los representantes de Servicio al Cliente de Blue Shield Promise para solicitar más información sobre el plan de salud y cómo aprovecharlo. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Cuándo comienza y finaliza su cobertura

Cuando se inscriba en Blue Shield Promise, le enviaremos su tarjeta de identificación (ID) de Blue Shield Promise dentro de las dos semanas a partir de su fecha de inscripción. Debe presentar tanto su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise como su BIC de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención médica o recetas.

Deberá renovar su cobertura de Medi-Cal todos los años. Si la oficina local de su condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal de manera electrónica, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal con sus datos ya completados. Complete este formulario y devuélvalo a la agencia local de Servicios Humanos de su condado. Puede entregar su formulario en persona, por teléfono, por correo, en línea o por otros medios electrónicos disponibles en su condado.

La fecha de renovación es diferente para cada persona. Asegúrese de que podamos comunicarnos con usted cuando sea el momento de renovar. Informe inmediatamente los cambios de dirección, número de teléfono o correo electrónico a su oficina local del Departamento de Salud y Servicios Humanos del condado de San Diego al



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

1-866-262-9881. Si necesita ayuda para completar su renovación anual o tiene preguntas, comuníquese con el Departamento de Retención de Medi-Cal de Blue Shield of California Promise Health Plan al 1-855-636-5251 (TTY: 711), de 7:30 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes, excepto días festivos.

Puede cancelar su cobertura de Blue Shield Promise y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para recibir ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). También puede visitar www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede solicitar cancelar su cobertura de Medi-Cal.

Blue Shield Promise es un plan de salud para los miembros de Medi-Cal del condado de San Diego. Encuentre su oficina local en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOughes.aspx>.

La elegibilidad para Blue Shield Promise puede terminar en cualquiera de los siguientes casos:

- Se muda fuera del condado de San Diego,
- Deja de tener Medi-Cal,
- Cumple con los requisitos para un programa de exención que requiere su inscripción en el plan de pago por servicio (Fee-for-Service, FFS) de Medi-Cal,
- Está en la cárcel o prisión.

Si pierde su cobertura de Medi-Cal de Blue Shield Promise, es posible que igual cumpla con los requisitos para la cobertura de FFS de Medi-Cal. Si no sabe con certeza si aún tiene cobertura de Blue Shield Promise, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Consideraciones especiales para los indígenas estadounidenses en el sistema de atención médica administrada

Los indígenas estadounidenses tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal. O pueden dejar su plan de atención administrada de Medi-Cal y regresar al sistema FFS de Medi-Cal en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si usted es indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica de un proveedor de atención médica indígena (Indian Health Care Provider, IHCP). También puede permanecer con Blue Shield Promise o cancelar la membresía mientras recibe servicios de atención médica de estos centros. Para obtener más información sobre la inscripción y la cancelación de la membresía, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise debe brindarle servicios de coordinación de atención médica, incluidos los de administración de casos fuera de la red. Si solicita recibir servicios de un IHCP y no hay un IHCP dentro de la red disponible, Blue Shield Promise debe ayudarlo a encontrar un IHCP fuera de la red. Puede ver más información en la sección “Red de proveedores” en el Capítulo 3 de esta guía.

Cómo funciona su plan

Blue Shield Promise es un plan de atención médica administrada contratado por el DHCS. Blue Shield Promise trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de Blue Shield Promise para brindar atención médica a nuestros miembros. Como miembro de Blue Shield Promise, es posible que cumpla con los requisitos para algunos servicios brindados con el sistema FFS de Medi-Cal. Estos incluyen medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx.

El Servicio al Cliente le indicará cómo funciona Blue Shield Promise, cómo acceder a la atención que necesita, cómo programar citas con el proveedor durante el horario de atención, cómo solicitar servicios de interpretación y traducción sin costo o información escrita en formatos alternativos y cómo saber si cumple con los requisitos para los servicios de transporte.

Si desea obtener más información, puede llamarnos al 1-855-699-5557 (TTY 711). También puede encontrar información sobre el Servicio para los Miembros en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cambiar de plan de salud

Puede irse de Blue Shield Promise y unirse a otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento. Para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar entre las 8 a.m. y las 6 p.m., de lunes a viernes. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

El proceso de su solicitud para dejar Blue Shield Promise e inscribirse en otro plan de su condado demora hasta 30 días o más. Para conocer el estado de su solicitud, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si desea irse de Blue Shield Promise antes de tiempo, puede llamar a Opciones de Atención Médica para solicitar una cancelación acelerada (rápida) de la membresía.

Los miembros que pueden solicitar la cancelación acelerada de la inscripción incluyen, entre otros, niños que reciben servicios en el marco de los programas de cuidado de crianza temporal o de ayuda para la adopción, miembros con necesidades especiales de atención médica y miembros ya inscritos en un plan de Medicare, otro plan de Medi-Cal o de atención médica administrada comercial.

Para solicitar dejar Blue Shield Promise puede comunicarse con la oficina local de Salud y Servicios Humanos de su condado. Puede encontrar su oficina local en:

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

Si tiene preguntas sobre Blue Shield Promise, puede comunicarse con la Unidad de Inscripción de Blue Shield Promise al 1-866-820-6009. Puede llamar entre las 8 a.m. y las 6 p.m., de lunes a viernes. También puede llamar a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

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

Puede recibir atención de emergencia y atención médica de urgencia en cualquier lugar de los Estados Unidos, incluidos los territorios de los EE. UU. La atención de rutina y preventiva está cubierta únicamente en su condado de residencia. Si usted es un estudiante que se muda a un nuevo condado en California para asistir a un establecimiento de educación superior, incluida la universidad, Blue Shield Promise cubre su atención en salas de emergencias y los servicios de atención médica de urgencia en su nuevo condado. También recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado, pero debe notificar a Blue Shield Promise. Lea más a continuación.

Si está inscrito en Medi-Cal y es estudiante en un condado diferente del condado de California donde vive, no necesita solicitar Medi-Cal en ese condado.

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

- Informarle a su trabajador de elegibilidad de la Agencia de Salud y Servicios Humanos del condado de San Diego que se muda temporalmente para asistir a un instituto de educación superior y brindarle su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

y código del condado. Debe hacerlo si desea seguir recibiendo atención de rutina o preventiva mientras vive en un nuevo condado. Si Blue Shield Promise no brinda atención en el condado donde asistirá a la universidad, es posible que tenga que cambiar de plan de salud. Si tiene alguna pregunta y desea evitar una demora en la inscripción en el nuevo plan de salud, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

O

- Si Blue Shield Promise no presta servicios en el nuevo condado donde asiste a la universidad y no cambia su plan de salud por uno que preste servicios en ese condado, solo recibirá servicios de atención de urgencias y en salas de emergencias para ciertas condiciones en el nuevo condado. Para obtener más información, lea el Capítulo 3, “Cómo recibir atención”. Para la atención médica de rutina o preventiva, deberá usar la red de proveedores de Blue Shield Promise del condado de residencia del jefe de familia.

Si se va de California temporalmente para estudiar en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad en la Agencia de Salud y Servicios Humanos del condado de San Diego. Mientras cumpla con los requisitos, Medi-Cal cubrirá servicios de emergencia y atención médica de urgencia en otro estado. Si Blue Shield Promise aprueba el servicio, y el médico y el hospital cumplen con las reglas de Medi-Cal, Medi-Cal también cubrirá la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México.

Los servicios de atención médica de rutina y preventiva, incluidos los medicamentos recetados, no están cubiertos cuando está fuera de California. No cumplirá con los requisitos de Medi-Cal. Blue Shield Promise no pagará su atención médica. Si desea cobertura de Medicaid en otro estado, deberá solicitarla. Medi-Cal no cubre los servicios de atención médica de emergencia, de urgencia ni de ningún otro tipo fuera de los Estados Unidos, excepto Canadá y México, como se indica en el Capítulo 3.

Continuidad de la atención médica

Continuidad de la atención médica con un proveedor fuera de la red

Como miembro de Blue Shield Promise, recibirá atención médica de proveedores de la red de Blue Shield Promise. Para saber si un proveedor de atención médica está en la red de Blue Shield Promise, consulte el directorio de proveedores en línea en <https://www.blueshieldca.com/fad/home>. El directorio enumera: médicos de atención



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

primaria, especialistas, hospitales y establecimientos, Centros de Salud Calificados Federalmente (Federally Qualified Health Care, FQHC), proveedores de servicios de salud conductual y proveedores de servicios de la vista. Es posible que los proveedores que no figuran en el directorio no estén en la red de Blue Shield Promise.

En algunos casos, es posible que pueda recibir atención de proveedores que no están en la red de Blue Shield Promise. Si se le solicitó que cambiara su plan de salud o que cambiara del sistema FFS a atención médica administrada, o si tenía un proveedor que estaba en la red pero ya no, quizá pueda mantener a su proveedor incluso si no está en la red de Blue Shield Promise. Esto se llama continuidad de la atención médica.

Si necesita recibir atención de un proveedor que está fuera de la red, llame a Blue Shield Promise para solicitar la continuidad de la atención médica. Es posible que pueda recibir continuidad de la atención médica durante hasta 12 meses o más si reúne todos los siguientes requisitos:

- Está recibiendo atención del proveedor fuera de la red desde antes de inscribirse en Blue Shield Promise
- Consultó al proveedor fuera de la red por una condición que no fue una emergencia al menos una vez durante los 12 meses anteriores a su inscripción en Blue Shield Promise
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con Blue Shield Promise y acepta los requisitos contractuales de Blue Shield Promise y el pago por sus servicios
- El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales de Blue Shield Promise
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa Medi-Cal

Para obtener más información, llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Si sus proveedores no se incorporan a la red de Blue Shield Promise pasados los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de Blue Shield Promise o no cumplen con los requisitos de calidad de la atención médica, deberá cambiarse a proveedores de la red de Blue Shield Promise. Para hablar sobre sus opciones, llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise no tiene la obligación de brindar continuidad de la atención médica para un proveedor fuera de la red en el caso de ciertos servicios auxiliares (de apoyo) como radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Recibirá estos servicios a través de un proveedor de la red de Blue Shield Promise.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención médica y saber si cumple con los requisitos, llame al 1-855-699-5557.

Quando terminan los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red

Como miembro de Blue Shield Promise, recibirá servicios cubiertos de proveedores de la red de Blue Shield Promise. Si está recibiendo tratamiento por ciertas afecciones en el momento en que se inscribe en Blue Shield Promise o en el momento en que su proveedor deja la red de Blue Shield Promise, es posible que también pueda acceder a servicios de Medi-Cal de un proveedor fuera de la red.

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

Afección	Período
Condiciones agudas (un problema médico que necesita atención rápida)	Mientras dure su condición aguda
Condiciones físicas y conductuales crónicas graves (un problema grave de atención médica que ha tenido durante mucho tiempo)	Por la cantidad de tiempo necesaria para finalizar su curso de tratamiento y para pasar de manera segura a un nuevo médico de la red de Blue Shield Promise
Atención durante el embarazo y el posparto (después del parto)	Durante su embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo
Servicios de salud mental materna	Por hasta 12 meses desde el diagnóstico o desde el final de su embarazo, lo que ocurra más tarde
Atención de un niño recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses de edad	Por hasta 12 meses desde la fecha de comienzo de la cobertura o la fecha en que el contrato del proveedor con Blue Shield Promise finaliza



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2 | Acerca de su plan de salud

Enfermedad terminal (un problema médico que pone en peligro la vida)	Mientras dure su enfermedad. Incluso puede recibir servicios durante más de 12 meses a partir de la fecha en que se inscribe en Blue Shield Promise o el tiempo en que el proveedor deja de trabajar con Blue Shield Promise
Realización de una cirugía u otro procedimiento médico de un proveedor fuera de la red, siempre que esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por Blue Shield Promise como parte de un curso de tratamiento documentado y haya sido recomendado y documentado por el proveedor	La cirugía u otro procedimiento médico debe realizarse dentro de los 180 días de la fecha de finalización del contrato del proveedor o dentro de los 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de su inscripción en Blue Shield Promise

Para consultar por otras condiciones que puedan cumplir con los requisitos, llame a Servicio al Cliente de Blue Shield Promise.

Si un proveedor fuera de la red no está dispuesto a seguir brindando servicios o no acepta los requisitos contractuales, el pago u otros términos de Blue Shield Promise para brindar atención, no podrá recibir atención continua del proveedor. Es posible que pueda seguir recibiendo servicios de otro proveedor de la red de Blue Shield Promise.

Para obtener ayuda para elegir un proveedor contratado para continuar con su atención o si tiene preguntas o problemas para recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no está en la red de Blue Shield Promise, llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise no tiene la obligación de brindar continuidad de la atención médica para los servicios que Medi-Cal no cubre o que están cubiertos por el contrato de Medi-Cal con el DHCS. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención médica, la elegibilidad y los servicios disponibles, llame al 1-855-699-5557.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Costos

Costos para los miembros

Blue Shield Promise atiende a personas que cumplen con los requisitos para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de Blue Shield Promise no tienen que pagar servicios cubiertos, primas ni deducibles.

Si pertenece a una comunidad indígena estadounidense, no tiene que pagar derechos de inscripción, primas, deducibles, copagos, costos compartidos ni otros cargos similares. Blue Shield Promise no debe cobrarle a ningún miembro indígena estadounidense que reciba un artículo o servicio directamente de un IHCP o a través de una referencia a un IHCP ni descontar los pagos por servicios de un IHCP por el monto de cualquier tarifa por inscripción, prima, deducible, copago, costo compartido ni cargo similar.

Excepto en los casos de atención de emergencia, atención médica de urgencia o atención confidencial, debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) a Blue Shield Promise antes de visitar a un proveedor fuera de la red de Blue Shield Promise. Si no obtiene una aprobación previa (autorización previa) y consulta a un proveedor fuera de la red para una condición que no es una emergencia, atención médica de urgencia o atención confidencial, es posible que tenga que pagar por la atención que recibió de ese proveedor. Para consultar una lista de servicios cubiertos, lea el Capítulo 4, “Beneficios y servicios”, de esta guía. También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Es posible que tenga que pagar una parte del costo todos los meses por sus servicios de atención médica a largo plazo. El monto de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Todos los meses, pagará sus propias facturas de atención médica, incluidas, entre otras, las facturas de los Servicios de apoyo a largo plazo (Long-Term Support Services, LTSS), hasta que los importes que paga alcancen su parte del costo. Después de eso, Blue Shield Promise cubrirá su atención médica a largo plazo durante ese mes. No tendrá cobertura de Blue Shield Promise hasta que haya pagado su parte del costo total de la atención médica a largo plazo durante el mes.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cómo se paga a un proveedor

Blue Shield Promise paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos capitados
 - Blue Shield Promise paga a algunos proveedores un monto fijo de dinero por mes por cada miembro de Blue Shield Promise. Esto se denomina pago capitado o capitación. Blue Shield Promise y los proveedores negocian para decidir el monto del pago.
- Pagos de FFS (sistema de pago por servicio)
 - Algunos proveedores brindan atención a los miembros de Blue Shield Promise y envían a Blue Shield Promise una factura por los servicios que prestaron. A esto se le llama pago de FFS. Blue Shield Promise y los proveedores negocian para decidir cuánto cuesta cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo Blue Shield Promise paga a los proveedores, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Programas de incentivos para proveedores:

Blue Shield Promise tiene programas de incentivos para proveedores con el objetivo de mejorar su atención y su experiencia con los proveedores de Blue Shield Promise.

Estos programas ayudan a mejorar lo siguiente:

- La calidad de la atención médica
- El acceso y la disponibilidad de atención y servicios
- Los tratamientos ofrecidos
- La satisfacción de los miembros

Para obtener más información sobre estos programas, llame a Servicio al Cliente de Blue Shield Promise al **1-855-699-5557** (TTY 711).

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que debe pagar Blue Shield Promise. Si recibe una factura por honorarios de servicios de apoyo, copagos u honorarios de inscripción por un servicio cubierto, no pague la factura. Llame a Servicio al Cliente de inmediato al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si recibe una factura de una farmacia por un medicamento, suministros o suplementos recetados, llame al Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Cómo pedirle a Blue Shield Promise que le reintegre el dinero de sus gastos

Si pagó por servicios que ya recibió, podría cumplir con los requisitos para recibir un reembolso (una devolución) si cumple con **todas** las condiciones a continuación:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que Blue Shield Promise tiene la responsabilidad de pagar. Blue Shield Promise no le reembolsará un servicio que Blue Shield Promise no cubre.
- Recibió el servicio cubierto después de convertirse en miembro elegible de Blue Shield Promise.
- Solicita que le devuelvan el dinero dentro del plazo de un año desde la fecha en la que recibió el servicio cubierto.
- Presenta un comprobante de que pagó el servicio cubierto, por ejemplo, un recibo detallado de parte del proveedor.
- Obtuvo el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal de la red de Blue Shield Promise. No necesita cumplir con esta condición si recibió servicios de atención de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio para el cual Medi-Cal permite recurrir a proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa).
- Si el servicio cubierto normalmente requiere una aprobación previa (autorización previa), debe presentar un comprobante del proveedor que demuestre la necesidad médica para el servicio cubierto.

Blue Shield Promise le informará si se aprueba el reembolso en una carta llamada Notificación de acción (Notice of Action, NOA). Si usted cumple todos los requisitos antes mencionados, el proveedor inscrito en Medi-Cal debería devolverle el importe total que usted pagó. Si el proveedor se niega a devolverle dicho importe, Blue Shield Promise le devolverá el importe total que pagó. Le reembolsaremos el importe dentro de los 45 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo.

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no se encuentra dentro de la red de Blue Shield Promise y se niega a devolverle el dinero, Blue Shield Promise le devolverá el dinero, pero pagará solamente hasta el importe que pagaría conforme al sistema de Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal. Blue Shield Promise le devolverá el importe total



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

de su bolsillo por los servicios de emergencia, los servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal autorice a recibir de proveedores no pertenecientes a la red sin aprobación previa (autorización previa). Si no cumple con alguna de las condiciones antes mencionadas, Blue Shield Promise no le devolverá dinero.

Blue Shield Promise no le devolverá dinero si:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios estéticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por Blue Shield Promise.
- No pagó su parte del costo de Medi-Cal.
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario en el que consta que de todos modos quería atenderse y que usted pagaría por los servicios.
- Tiene copagos de la Parte D de Medicare por medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Cómo recibir atención

Cómo acceder a servicios de atención médica

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉNES O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha de entrada en vigor de su inscripción en Blue Shield Promise. Lleve siempre su tarjeta de identificación (ID) de Blue Shield Promise, la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta del seguro de salud con usted. No deje que nadie más use su tarjeta BIC o de identificación de Blue Shield Promise.

Los miembros nuevos que solo tengan cobertura de Medi-Cal deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de Blue Shield Promise. Los miembros nuevos con Medi-Cal y otra cobertura médica integral no tienen que elegir un PCP.

La red de Blue Shield Promise es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Blue Shield Promise. Debe elegir un PCP dentro de los 30 días a partir del momento en que se convierte en miembro de Blue Shield Promise. Si no elige un PCP, Blue Shield Promise elegirá uno por usted.

Puede elegir el mismo PCP o PCP diferentes para cada miembro de su familia en Blue Shield Promise, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Si tiene un médico que desea mantener, o desea encontrar un PCP nuevo, vaya al Directorio de proveedores para ver una lista de todos los PCP y otros proveedores de la red de Blue Shield Promise. El Directorio de proveedores tiene otra información que le servirá de ayuda para elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si no puede acceder a la atención que necesita a través de un proveedor participante de la red de Blue Shield Promise, su PCP o especialista de la red de Blue Shield Promise debe solicitar a Blue Shield Promise la aprobación para referirlo a un proveedor fuera de la red. Esto se llama referencia. No necesita una referencia para ir a un proveedor fuera de la red para recibir los servicios de atención confidencial que aparecen en la sección "Atención confidencial" más adelante en este capítulo.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

El programa Medi-Cal Rx administra la cobertura de medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4.

Proveedor de atención primaria (PCP):

Su proveedor de atención primaria (PCP) es el proveedor con licencia al que consulta para recibir la mayor parte de su atención médica. Su PCP también le ayuda a acceder a otros tipos de atención que necesita. Debe elegir un PCP dentro de los 30 días posteriores a su inscripción en Blue Shield Promise. Según su edad y sexo, puede elegir un médico generalista, un especialista en obstetricia y ginecología, un médico familiar, un internista o un pediatra como su PCP.

Un profesional de enfermería (NP), un asistente médico (PA) o una enfermera partera certificada también pueden ser su PCP. Si elige un NP, PA o una enfermera partera certificada, se le puede asignar un médico para supervisar su atención. Si tiene cobertura tanto de Medicare como de Medi-Cal, o si también tiene otro seguro de atención médica integral, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir un proveedor de atención médica indígena (IHCP), un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC) o una Clínica de salud rural (Rural Health Clinic, RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un mismo PCP para usted y para los otros miembros de su familia que son miembros de Blue Shield Promise, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de Blue Shield Promise.

Si usted no elige un PCP dentro de los 30 días de la inscripción, Blue Shield Promise le asignará uno. Si tiene asignado un PCP y desea cambiarlo, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). El cambio se hará efectivo el primer día del mes siguiente.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Su PCP:

- Se interiorizará de sus antecedentes médicos y necesidades de salud
- Conservará sus registros de salud
- Le brindará la atención médica preventiva y de rutina que necesita
- Lo referirá (derivará) a un especialista si lo necesita
- Coordinará su atención en un hospital, si la necesita

Puede consultar el Directorio de proveedores para encontrar un PCP en la red de Blue Shield Promise. El Directorio de proveedores tiene una lista de IHCP, FQHC y RHC que trabajan con Blue Shield Promise.

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 si llama por teléfono al 1-855-699-5557 (TTY 711). También puede llamar para averiguar si el PCP que desea está aceptando nuevos pacientes.

Opciones de médicos y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, por lo tanto, es preferible que sea usted quien elija a su PCP. Lo mejor es mantener a su PCP por un tiempo para que pueda llegar a conocer sus necesidades de atención médica. Si desea cambiar a un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de Blue Shield Promise y esté atendiendo pacientes nuevos.

El nuevo profesional que elija comenzará a ser su PCP el primer día del mes siguiente a partir de que realiza el cambio.

Para cambiar su PCP, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise puede cambiar su PCP si el PCP no está aceptando nuevos pacientes, ha dejado la red de Blue Shield Promise, no brinda atención a los pacientes de su edad o si hay inquietudes de calidad con el PCP que no se resuelven. Blue Shield Promise o su PCP también pueden pedirle que cambie a un nuevo PCP si no pueden establecer una buena relación médico-paciente o no está de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si Blue Shield Promise necesita cambiar su PCP, Blue Shield Promise le informará por escrito.

Si su PCP cambia, recibirá por correo una carta y una nueva tarjeta de identificación del miembro de Blue Shield Promise. Tendrá el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicio al Cliente si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Algunos aspectos a tener en cuenta al momento de elegir un PCP:

- ¿El PCP brinda atención para niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica que me gusta?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de mi casa, mi trabajo o la escuela de mis hijos?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de donde vivo y es fácil llegar allí?
- ¿Los médicos y el personal hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que me gusta?
- ¿El PCP brinda los servicios que necesito?
- ¿El horario de atención del PCP se ajusta a mi horario?
- ¿El PCP trabaja con los especialistas que uso?

Consulta inicial de salud (Initial Health Appointment, IHA)

Blue Shield Promise recomienda que, como miembro nuevo, visite a su PCP nuevo dentro de los 120 días para una consulta inicial de salud (IHA). La finalidad de la IHA es ayudar a su PCP a conocer sus antecedentes y necesidades de atención médica. Su PCP podría hacerle preguntas sobre sus antecedentes médicos o puede pedirle que llene un cuestionario. Su PCP también le informará sobre los servicios de asesoramiento de educación de la salud que pueden serle útiles.

Cuando llame para programar su consulta IHA, informe a la persona que responde el teléfono que es miembro de Blue Shield Promise. Informe su número de identificación de Blue Shield Promise.

Lleve su tarjeta de identificación BIC y de Blue Shield Promise a su cita. Es recomendable llevar una lista de sus medicamentos y preguntas con usted a su consulta. Esté preparado para hablar con su PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención médica.

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

Si tiene preguntas sobre la IHA, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Atención médica de rutina

La atención médica de rutina es la atención médica regular. Incluye atención preventiva, también conocida como chequeos de bienestar. Le ayuda a cuidar su salud y evitar que se enferme. La atención preventiva incluye chequeos regulares, educación de la salud y asesoramiento.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise recomienda que los niños, especialmente, reciban atención médica regular de rutina y preventiva. Los miembros de Blue Shield Promise pueden acceder a todos los servicios preventivos tempranos recomendados por la Academia Estadounidense de Pediatría y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Estas pruebas de detección incluyen exámenes de audición y de la vista, que pueden ayudar a garantizar un desarrollo y un aprendizaje saludables. Para consultar una lista de servicios recomendados por pediatras, lea las pautas de “Bright Futures” de la Academia Estadounidense de Pediatría en https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_spedule.pdf.

La atención médica de rutina también incluye atención cuando se enferma. Blue Shield Promise cubre la atención de rutina de su PCP.

Su PCP:

- Le brindará la mayor parte de su atención de rutina, incluidos chequeos regulares, vacunas, tratamiento, recetas y asesoramiento médico
- Conservará sus registros de salud
- Lo referirá (derivará) a especialistas si lo necesita
- Le indicará radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita

Cuando necesite atención médica de rutina, llamará a su médico para una cita. Recuerde llamar a su PCP antes para recibir atención médica, a menos que se trate de una emergencia. Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Para obtener más información sobre la atención y los servicios de salud que cubre su plan, y lo que no cubre, lea el Capítulo 4, “Beneficios y servicios” y el Capítulo 5, “Bienestar infantil y juvenil” de esta guía.

Todos los proveedores de Blue Shield Promise pueden usar asistencia y servicios para comunicarse con las personas con discapacidad. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Pídale a su proveedor o a Blue Shield Promise lo que necesite.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Red de proveedores

La red de proveedores de Medi-Cal es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Blue Shield Promise para prestar servicios cubiertos por Medi-Cal a los miembros de Medi-Cal.

Blue Shield Promise es un plan de atención médica administrada. Debe recibir la mayoría de sus servicios cubiertos a través de Blue Shield Promise, de nuestros proveedores dentro de la red. Puede acudir a un proveedor fuera de la red sin una referencia o aprobación previa para atención de emergencia o para servicios de planificación familiar. También puede acudir a un proveedor fuera de la red para atención médica de urgencia fuera del área cuando se encuentra en un área en la que no prestamos servicio. Debe tener una referencia o aprobación previa para todos los demás servicios fuera de la red, o no tendrán cobertura.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red de Blue Shield Promise.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral para brindarle un servicio cubierto, como servicios de planificación familiar o aborto, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, lea “Objeción moral” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral al momento de brindarle servicios de atención médica cubiertos, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. Blue Shield Promise también puede ayudarle a encontrar un proveedor que preste el servicio.

Proveedores de la red

Usará proveedores de la red de Blue Shield Promise para la mayoría de sus necesidades de atención médica. Recibirá atención preventiva y de rutina de proveedores de la red. También utilizará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Blue Shield Promise.

Para obtener un Directorio de proveedores dentro de la red, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal. Para obtener una copia de la Lista de medicamentos bajo contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise antes de visitar a un proveedor fuera de la red de Blue Shield Promise, incluso dentro del área de servicio de Blue Shield Promise, excepto en estos casos:

- Si necesita atención de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano.
- Si está fuera del área de servicio de Blue Shield Promise y necesita atención médica de urgencia, vaya a cualquier centro de atención médica de urgencia.
- Si necesita servicios de planificación familiar, acuda a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa).
- Si necesita servicios de salud mental, vaya a un proveedor dentro de la red o a un proveedor del plan de salud mental del condado, sin aprobación previa (autorización previa).

Si no se encuentra en uno de los casos enumerados anteriormente y no obtiene una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir atención de un proveedor fuera de la red, es posible que deba pagar cualquier atención que haya recibido de proveedores fuera de la red.

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

Los proveedores fuera de la red son proveedores de atención médica que no tienen un acuerdo para trabajar con Blue Shield Promise. Excepto para la atención de emergencia, es posible que tenga que pagar por cualquier atención que reciba de proveedores fuera de la red. Si necesita servicios médicamente necesarios que no están disponibles en la red, es posible que pueda recibirlos de un proveedor fuera de la red sin ningún costo para usted.

Blue Shield Promise puede aprobar una referencia para un proveedor fuera de la red si los servicios que usted necesita no están disponibles dentro de la red o están ubicados muy lejos de su casa. Si le damos una referencia para un proveedor fuera de la red, pagaremos su atención.

Para recibir atención médica de urgencia dentro del área de servicio de Blue Shield Promise, debe ir a un proveedor de atención médica de urgencia dentro de la red de Blue Shield Promise. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia de un proveedor dentro de la red. Necesita obtener una aprobación previa (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Blue Shield Promise.

Si recibe atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Blue Shield Promise, es posible que tenga que pagar por esa atención. Puede leer más sobre atención de emergencia, atención médica de urgencia y servicios de atención confidencial en este capítulo.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nota: Si usted es un indígena estadounidense, puede recibir atención en un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una referencia. Un IHCP fuera de la red también puede referir a miembros indígenas estadounidenses a un proveedor dentro de la red sin requerir primero una referencia de un PCP dentro de la red.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Blue Shield Promise y necesita atención por una condición que **no** es una emergencia o urgencia, llame a su PCP de inmediato. O llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Su área de servicio es el condado de San Diego. Blue Shield Promise no cubre la atención de rutina que se brinda en lugares fuera del condado de San Diego.

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. Blue Shield Promise cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita atención de emergencia que requiere hospitalización, Blue Shield Promise cubrirá su atención. Si viaja al extranjero, a países que no sean Canadá o México, y necesita atención de emergencia, atención médica de urgencia o cualquier servicio de atención médica, Blue Shield Promise **no** cubrirá su atención.

Si pagó por atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá o México, puede solicitar a Blue Shield Promise que le devuelva el dinero. Blue Shield Promise revisará su solicitud.

Si se encuentra en otro estado o en un territorio de los Estados Unidos como Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, tiene cobertura para la atención de emergencia. No todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid. (Medi-Cal es el nombre que recibe Medicaid únicamente en California). Si necesita atención de emergencia fuera de California, informe al médico del hospital o de la sala de emergencias lo antes posible que tiene cobertura de Medi-Cal y es miembro de Blue Shield Promise.

Pídale al hospital que haga copias de su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise. Dígale al hospital y a los médicos que facturen a Blue Shield Promise. Si recibe una factura por los servicios que recibió en otro estado, llame a Blue Shield Promise de inmediato. Coordinaremos con el hospital y/o el médico para que Blue Shield Promise pague su atención.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si se encuentra fuera de California y, por una emergencia, debe surtir medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, solicite a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden obtener servicios en IHCP fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Si el consultorio está cerrado y desea ayuda de un representante, llame al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Si necesita atención médica de urgencia fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, vaya al centro de atención médica de urgencia más cercano. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención médica de urgencia, Blue Shield Promise no cubrirá su atención. Para más información sobre atención médica de urgencia, lea “Atención médica de urgencia” más adelante en este capítulo.

Plan de atención médica administrada (Managed Care Plan, MCP) de modelo delegado

Blue Shield Promise trabaja con una gran cantidad de médicos, especialistas, hospitales y otros proveedores de atención médica. Algunos de estos proveedores trabajan dentro de una red, a veces llamada “grupo médico” o una “Asociación de Consultorios Independientes” (Independent Practice Association, IPA). Estos proveedores también pueden tener contrato directo con Blue Shield Promise.

Su PCP lo referirá a especialistas y servicios que estén relacionados con su grupo médico, IPA o Blue Shield Promise. Si ya va a un especialista, hable con su PCP o llame a Servicio al Cliente de Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711). El equipo de Servicio al Cliente le ayudará a ver a ese proveedor si es elegible para la continuidad de la atención médica. Para más información, consulte la sección de continuidad de la atención médica de esta guía.

Cómo funciona la atención médica administrada

Blue Shield Promise es un plan de atención administrada. Blue Shield Promise brinda atención a los miembros que viven o trabajan en el condado de San Diego. Con el modelo de atención médica administrada, su PCP, especialistas, clínica, hospital y otros proveedores trabajan juntos para atenderlo.

Blue Shield Promise tiene contrato con grupos médicos para brindar atención a los miembros de Blue Shield Promise. Un grupo médico está compuesto por médicos que son PCP y especialistas. El grupo médico trabaja con otros proveedores, como laboratorios y proveedores de equipo médico duradero. Dicho grupo también está conectado con un hospital. Consulte su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise para conocer los nombres de su PCP, grupo médico y hospital.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cuando se inscribe en Blue Shield Promise, elige o se le asigna un PCP. Su PCP es parte de un grupo médico. Su PCP y su grupo médico organizan la atención para todas sus necesidades médicas. Su PCP puede referirlo a especialistas u ordenar pruebas de laboratorio y radiografías. Si necesita servicios que requieren aprobación previa (autorización previa), Blue Shield Promise o su grupo médico revisarán la solicitud de aprobación previa (autorización previa) y decidirán si aprueban o no el servicio.

En la mayoría de los casos, debe acudir a especialistas y otros profesionales de la salud que trabajan con el mismo grupo médico que su PCP. Excepto para emergencias, también debe recibir atención hospitalaria del hospital asociado a su grupo médico.

A veces, es posible que necesite un servicio que no está disponible a través de un proveedor del grupo médico. En ese caso, su PCP lo referirá a un proveedor que está en otro grupo médico o está fuera de la red. Su PCP solicitará una aprobación previa (autorización previa) para que usted pueda consultar a este proveedor.

En la mayoría de los casos, debe tener una autorización previa de su PCP, grupo médico o Blue Shield Promise para poder acudir a un proveedor fuera de la red o a un proveedor que no sea parte de su grupo médico. No necesita aprobación previa (autorización previa) para servicios de emergencia, servicios de planificación familiar o servicios de salud mental dentro de la red.

Médicos

Usted elegirá un médico del Directorio de proveedores de Blue Shield Promise como su PCP. El médico que elija debe ser un proveedor de la red. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Blue Shield Promise, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). O puede encontrarlo en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si elige un PCP nuevo, también debe llamar al PCP que desea para consultar si está aceptando pacientes nuevos.

Si tenía un médico antes de ser miembro de Blue Shield Promise, y ese médico no es parte de la red de Blue Shield Promise, es posible que pueda mantener a ese médico durante un tiempo limitado. Esto se llama continuidad de la atención médica. Puede leer más sobre la continuidad de la atención médica en esta guía. Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Si necesita un especialista, su PCP lo referirá a un especialista de la red de Blue Shield Promise. Algunos especialistas no requieren una referencia. Para más información sobre las referencias, lea “Referencias” más adelante en este capítulo.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Recuerde que, si no elige un PCP, Blue Shield Promise elegirá uno por usted, a menos que tenga otra cobertura médica integral además de Medi-Cal. Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención médica, por lo tanto, es preferible que sea usted quien elija. Si tiene cobertura tanto de Medicare como de Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no tiene que elegir un PCP de Blue Shield Promise.

Si desea cambiar su PCP, debe elegir un PCP del Directorio de proveedores de Blue Shield Promise. Confirme que el PCP esté aceptando pacientes nuevos. Para cambiar su PCP, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Hospitales

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

Si no es una emergencia y necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital irá. Deberá ir a un hospital con el que trabaje su PCP y que esté en la red de proveedores de Blue Shield Promise. El Directorio de proveedores enumera los hospitales de la red de Blue Shield Promise.

Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer de la red de Blue Shield Promise para recibir la atención de rutina para la mujer cubierta necesaria. No necesita una referencia o autorización de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-855-699-5557 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de Blue Shield Promise enumera los proveedores de la red de Blue Shield Promise. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Blue Shield Promise.

El Directorio de proveedores de Blue Shield Promise enumera hospitales, PCP, especialistas, profesionales de enfermería, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, FQHC, proveedores de salud mental ambulatorios, Servicios y Recursos de Apoyo a Largo Plazo Administrados (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS), Centros de maternidad independientes (Freestanding Birth Centers, FBC), IHCP y RHC.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

El Directorio de proveedores tiene los nombres, especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas que hablan los proveedores de la red de Blue Shield Promise. También le indica si el proveedor está atendiendo pacientes nuevos. Además, proporciona información de accesibilidad física al edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras para sujetarse. Para obtener más información sobre la educación, la capacitación y la certificación por la junta de un médico, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cercana al llamar a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presionar el 7 o el 711.

Acceso oportuno a la atención

Su proveedor dentro de la red debe brindarle acceso oportuno a la atención según sus necesidades de atención médica. Como mínimo, deben ofrecerle una cita dentro de los plazos que se especifican en el cuadro a continuación.

Tipo de cita	Debe poder obtener una cita dentro de los siguientes plazos:
Citas de atención médica de urgencia que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención médica de urgencia que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) de atención de especialistas	15 días hábiles
Citas de atención de proveedores de salud mental (no médicos) no urgentes (de rutina)	10 días hábiles



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tipo de cita	Debe poder obtener una cita dentro de los siguientes plazos:
Citas de atención médica de seguimiento de proveedores de salud mental (no médicos) no urgentes (de rutina)	10 días hábiles desde la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras condiciones de salud	15 días hábiles

Otros estándares de tiempo de espera	Debe poder comunicarse dentro de los siguientes plazos:
Tiempos de espera telefónica del Servicio al Cliente durante el horario de atención	10 minutos
Tiempos de espera para la Línea de Enfermería	30 minutos (para comunicarse con un/a enfermero/a)

A veces, esperar un poco más para una cita no es un problema. Es posible que su proveedor le dé un tiempo de espera más prolongado si no es perjudicial para su salud. En sus registros debe anotarse que una espera más prolongada no será perjudicial para su salud. Además, si prefiere que le den una cita posterior que se adapte mejor a su horario o prefiere ir a otro proveedor de su elección, su proveedor o Blue Shield Promise respetarán su deseo.

Su médico puede recomendar un cronograma específico para servicios preventivos, atención médica de seguimiento para condiciones que está cursando o referencias permanentes a especialistas, según sus necesidades. Avísenos si necesita servicios de interpretación cuando llame a Blue Shield Promise o cuando reciba servicios cubiertos. Los servicios de interpretación, incluida lengua de señas, están disponibles sin ningún costo para usted. Desaconsejamos especialmente que los menores oficien de intérpretes. Para obtener más información sobre los servicios de interpretación que ofrecemos, llame al 1-855-699-5557.

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tiempo de viaje o distancia para recibir atención

Blue Shield Promise debe seguir los estándares de tiempo de viaje o distancia para su atención. Esos estándares ayudan a garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar demasiado lejos de donde vive. Los estándares de tiempo de viaje o distancia dependen del condado en el que vive.

Si Blue Shield Promise no puede brindarle atención dentro de estos estándares de tiempo de viaje o distancia, el DHCS puede autorizar un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para consultar los estándares de tiempo o distancia de Blue Shield Promise para el lugar donde vive, visite blueshieldca.com/promise/medi-cal. O llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Si necesita atención de un proveedor ubicado lejos de donde vive, llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Pueden ayudarle a encontrar atención de un proveedor más cercano a su domicilio. Si Blue Shield Promise no puede encontrar atención para usted de un proveedor más cercano, puede solicitar a Blue Shield Promise que programe el transporte para ir a su consulta con el proveedor, incluso si ese proveedor está ubicado lejos de donde vive.

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

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

Citas

Esto es lo que debe hacer cuando necesite atención médica:

- Llamar a su PCP
- Tener su número de identificación de Blue Shield Promise para usar durante la llamada
- Dejar un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado
- Llevar su tarjeta BIC y de identificación de Blue Shield Promise a su cita
- Pedir transporte a su cita, si es necesario
- Solicitar la asistencia con el idioma o los servicios de interpretación necesarios antes de su cita para que estén disponibles al momento de su consulta



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Llegar puntualmente a su cita: llegue unos minutos antes para firmar, llenar formularios y responder cualquier pregunta que su PCP pueda tener.
- Llamar de inmediato si no puede asistir a su cita o si llegará tarde
- Tener a mano sus preguntas e información sobre medicamentos

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. Si necesita ayuda para decidir con qué urgencia necesita atención y su PCP no está disponible para hablar con usted, llame a la Línea de Enfermería.

Cómo acudir a su cita

Si no tiene una manera de llegar y regresar de sus citas para servicios cubiertos, Blue Shield Promise puede ayudar a organizar su transporte. Según su situación, puede calificar para transporte médico o para transporte no médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y pueden estar disponibles sin ningún costo para usted.

Si tiene una emergencia, llame al **911**. Hay transporte disponible para servicios y citas no relacionados con la atención de emergencia. Es posible que estén disponibles sin ningún costo para usted.

Para obtener más información, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias” a continuación.

Cancelar y reprogramar

Si no puede acudir a su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos exigen que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si pierde citas varias veces, es posible que su médico deje de brindarle atención y deberá encontrar un nuevo médico.

Pago

No tiene que pagar por servicios cubiertos a menos que sea responsable de una parte del costo de la atención médica a largo plazo. Para obtener más información, lea “Para miembros con atención médica a largo plazo y responsables de una parte del costo” en el Capítulo 2. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Debe presentar su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise y su BIC de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención médica o medicamentos recetados, para que su proveedor sepa a quién facturar. Puede solicitar una Explicación de beneficios (EOB) o una declaración de un proveedor. Las EOB y las declaraciones no son facturas.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si recibe una factura, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Si recibe una factura por sus medicamentos recetados, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Infórmele a Blue Shield Promise sobre el importe que se le está cobrando, la fecha de servicio y el motivo de la factura. No debe pagarles a los proveedores ningún monto que Blue Shield Promise adeude por algún servicio cubierto. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para consultar a un proveedor fuera de la red, excepto cuando:

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

Si recibe atención de un proveedor fuera de la red y no obtuvo una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise, es posible que tenga que pagar por la atención que recibió. Si necesita recibir atención médicamente necesaria de un proveedor fuera de la red porque no está disponible en la red de Blue Shield Promise, no tendrá que pagar siempre y cuando la atención sea un servicio cubierto por Medi-Cal y haya recibido una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para ello. Para obtener más información sobre la atención de emergencia, la atención de urgencia y los servicios confidenciales, consulte esas secciones de este capítulo.

Si recibe una factura o se le pide que pague un copago que usted cree que no tiene que pagar, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamo ante Blue Shield Promise. Deberá informar por escrito a Blue Shield Promise por qué tuvo que pagar el artículo o servicio. Blue Shield Promise leerá su reclamo y decidirá si puede recibir la devolución del dinero.

Si tiene alguna pregunta, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Si recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o recibe servicios no cubiertos o no autorizados fuera de California, es posible que deba hacerse cargo del pago.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise no le devolverá el dinero si:

- Medi-Cal no cubre los servicios, como los servicios estéticos.
- No pagó su parte del costo de Medi-Cal.
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario en el que consta que de todos modos quería atenderse y que usted pagaría por los servicios.
- Solicitó que se le devolvieran los copagos correspondientes a los medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.

Referencias

Si necesita un especialista para su atención, su PCP u otro especialista le dará la referencia correspondiente. Un especialista es un proveedor que brinda un tipo específico de atención médica. El médico que lo refiera coordinará con usted para elegir un especialista. Para ayudarle a asegurarse de que puede acudir a un especialista de manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los miembros accedan a citas. Estos plazos se enumeran en “Acceso oportuno a la atención” de esta guía. El consultorio de su PCP puede ayudarle a programar una cita con un especialista.

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

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 brindará tratamiento durante el tiempo que considere que usted lo necesita.

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial a largo plazo, es posible que necesite una referencia permanente. Eso significa que el mismo especialista puede atenderle más de una vez sin tener que obtener una referencia cada vez.

Si tiene problemas para obtener una referencia permanente o desea una copia de la política de referencias de Blue Shield Promise, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

No necesita una referencia para lo siguiente:

- Consultas al PCP
- Consultas de obstetricia/ginecología (OB/GYN)
- Consultas de atención médica urgente o de emergencia
- Servicios confidenciales para adultos, como atención por agresión sexual.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina de Información y Servicios de Referencia de Planificación Familiar al 1-800-942-1054)



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Pruebas de VIH y asesoría (12 años o más)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios de quiropraxia (es posible que se requiera una referencia cuando los brinden FQHC, RHC e IHCP fuera de la red).
- Evaluación inicial de salud mental

Los menores también pueden recibir ciertos servicios de salud mental ambulatorios, servicios confidenciales y servicios para trastornos por consumo de sustancias sin el consentimiento de los padres. Para obtener más información, lea “Servicios con consentimiento del menor” de este capítulo y “Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias” en el Capítulo 4 de esta guía.

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

La eficacia del tratamiento de ciertos tipos de cánceres complejos depende de muchos factores. Estos incluyen llegar al diagnóstico correcto y recibir un tratamiento oportuno de parte de expertos en cáncer. Si le diagnostican un tipo de cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California le permite pedirle a su médico una referencia para recibir tratamiento contra el cáncer en un centro oncológico designado por el National Cancer Institute (NCI), sitio afiliado al Programa de Investigación Oncológica Comunitaria (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) del NCI o centro oncológico académico calificado que estén dentro de la red.

Si Blue Shield Promise no tiene un centro oncológico designado por el NCI dentro de la red, Blue Shield Promise le permitirá solicitar una referencia para recibir tratamiento contra el cáncer en uno de estos centros fuera de la red en California, si uno de los centros fuera de la red y Blue Shield Promise acuerdan el pago, a menos que elija consultar a otro proveedor de tratamiento contra el cáncer.

Si le han diagnosticado cáncer, comuníquese con Blue Shield Promise para saber si cumple con los requisitos para los servicios de uno de estos centros oncológicos.

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

Para obtener más información, visite www.kickitca.org.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Aprobación previa (autorización previa)

Para ciertos tipos de atención, su médico de atención primaria (PCP) o especialista debe pedirle permiso a Blue Shield Promise antes de que usted reciba la atención. Esto se llama pedir aprobación o autorización previa. Significa que Blue Shield Promise debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o sufra una discapacidad, o para aliviar un dolor intenso por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención que es médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental.

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

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, si no es atención de emergencia o atención médica de urgencia
- Cirugía para paciente ambulatorio
- Atención médica a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de reposo
- Tratamientos, imágenes, pruebas y procedimientos especializados
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia

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

En virtud del Código de Salud y Seguridad, Sección 1367.01(h)(1), Blue Shield Promise tiene 5 días hábiles a partir de que Blue Shield Promise obtiene la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o denegar) las solicitudes de aprobación previa (autorización previa). En el caso de las solicitudes que realiza un proveedor o si Blue Shield Promise determina que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionalidad máxima, Blue Shield Promise tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) acelerada (rápida).

Blue Shield Promise le dará aviso tan rápido como lo requiera su condición de salud y a más tardar 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

El personal clínico o médico, como médicos, enfermeros y farmacéuticos, revisa las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

Blue Shield Promise no influye en la decisión de los revisores de denegar o aprobar la cobertura o los servicios de ninguna manera. Si Blue Shield Promise no aprueba la solicitud, Blue Shield Promise le enviará una carta de Notificación de acción (NOA). La NOA le indicará 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 necesita aprobación previa (autorización previa) para la atención de emergencia, incluso si está fuera de la red o fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita aprobación previa (autorización previa) para ciertos servicios de atención confidencial. Para obtener más información sobre los servicios de atención confidencial, lea “Atención confidencial” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas acerca de la aprobación previa (autorización previa), llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Segundas opiniones

Es posible que desee 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 desee una segunda opinión si desea asegurarse de que su diagnóstico es correcto, no está seguro de que necesite un tratamiento o cirugía indicados o ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado.

Si desea obtener una segunda opinión, lo referiremos a un proveedor calificado dentro de la red que pueda brindarle una segunda opinión. Para obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise pagará una segunda opinión si usted o su proveedor dentro de la red la solicitan y usted recibe la segunda opinión de un proveedor dentro de la red. No necesita aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para obtener una segunda opinión de un proveedor dentro de la red. Su proveedor dentro de la red puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si la necesita.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si no hay un proveedor en la red de Blue Shield Promise que pueda darle una segunda opinión, Blue Shield Promise pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Blue Shield Promise le informará dentro de los 5 días hábiles si el proveedor que elige para una segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica, severa o grave, o tiene un riesgo inmediato y grave para su salud, que incluye, entre otros, la pérdida de la vida, una extremidad o una parte o una función corporal principal, Blue Shield Promise le informará por escrito dentro de las 72 horas.

Si Blue Shield Promise deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar una queja. Para obtener más información sobre las quejas, lea “Quejas” en el Capítulo 6 de esta guía.

Atención confidencial

Servicios con consentimiento del menor

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

Puede recibir estos servicios sin el permiso de su padre, su madre o su tutor:

- Servicios a víctimas de agresión sexual, incluidos servicios de salud mental ambulatorios
- Embarazo
- Planificación familiar y control de la natalidad
- Servicios de aborto

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

- Atención de salud mental ambulatoria por:
 - Agresión sexual
 - Incesto
 - Agresión física
 - Abuso infantil
 - Cuando tiene pensamientos de hacerse daño a sí mismo o a otros
- Prevención, exámenes y tratamiento del VIH/SIDA
- Prevención, exámenes y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento del trastorno por consumo de sustancias



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Para obtener más información, lea “Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias” en el Capítulo 4 de esta guía.

Para las pruebas de embarazo, los servicios de planificación familiar, los servicios de control de la natalidad o los servicios para las infecciones de transmisión sexual, el médico o la clínica no tienen que estar en la red de Blue Shield Promise. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal para estos servicios sin una referencia o aprobación previa (autorización previa).

Para servicios con consentimiento del menor que no sean servicios de salud mental especializados, puede acudir a un proveedor dentro de la red sin una referencia ni aprobación previa (autorización previa). Su PCP no tiene que referirlo y no necesita obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para recibir servicios cubiertos con consentimiento del menor.

Los servicios con consentimiento del menor que son servicios especializados de salud mental no están cubiertos. Los servicios de salud mental especializados están cubiertos por el plan de salud mental del condado en el que vive.

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus problemas de salud llamando a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise las 24 horas del día al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise no enviará información sobre cómo recibir servicios confidenciales a los padres o tutores. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales, lea “Notificación de Prácticas de Privacidad” en el Capítulo 7 de esta guía.

Servicios de atención médica confidencial para adultos

Como adulto mayor de 18 años, es posible que no desee acudir a su PCP para recibir ciertos tipos de atención que son confidenciales o privados. Puede elegir cualquier médico o clínica para este tipo de atención:

- Planificación familiar y control de la natalidad, incluidos procedimientos de esterilización para adultos mayores de 21 años
- Pruebas de embarazo y asesoramiento
- Prevención y exámenes del VIH/SIDA
- Prevención, exámenes y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención a víctimas de agresión sexual
- Servicios ambulatorios de aborto



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Para recibir atención confidencial, no es necesario que el médico o la clínica estén dentro de la red de Blue Shield Promise. Puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal para estos servicios sin una referencia o aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise. Si ha recibido atención no incluida aquí como atención confidencial de un proveedor fuera de la red, es posible que tenga que pagarla.

Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica para recibir estos servicios, o ayuda para llegar a estos servicios (incluso transporte), llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). O llame a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise las 24 horas del día al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise no divulga información médica relacionada con servicios confidenciales a ningún otro miembro sin la autorización por escrito suya, el miembro que recibe la atención. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones personales relacionadas con servicios confidenciales, lea “Notificación de Prácticas de Privacidad” en el Capítulo 7.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen objeciones morales respecto de algunos servicios cubiertos. Ellos tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si están moralmente en desacuerdo con esos servicios. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a encontrar otro proveedor que pueda prestarle los servicios que necesita. Blue Shield Promise también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

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

- Planificación familiar
- Servicios anticonceptivos, incluyendo anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluyendo ligadura de trompas en el momento del trabajo de parto y el parto
- Tratamientos para la infertilidad
- Abortos

Para asegurarse de elegir un proveedor que pueda prestarle la atención que usted y su familia necesitan, llame al médico, al grupo médico, a la asociación de consultorios independientes o a la clínica en cuestión y pregunte sobre sus servicios. O llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711). Pregunte si el proveedor puede y quiere prestarle los servicios que necesita.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Estos servicios están a su disposición. Blue Shield Promise se asegurará de que usted y su familia puedan usar proveedores (médicos, hospitales, clínicas) que les presten la atención que necesitan. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Atención médica de urgencias

La atención médica de urgencia **no** es para una emergencia o una condición donde su vida corra peligro. Es para servicios que necesita para evitar daños graves a su salud a causa de una enfermedad, lesión o complicación repentina de una condición que ya tiene. La mayoría de las citas de atención médica de urgencia no necesitan aprobación previa (autorización previa). Si solicita una cita de atención médica de urgencia, recibirá una cita dentro de las 48 horas. Si los servicios de atención médica de urgencia que necesita requieren una aprobación previa (autorización previa), recibirá una cita dentro de las 96 horas de su solicitud.

Para atención médica de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). O puede llamar al 1-800-609-4166 (TTY 711), las 24 horas del día, los siete días de la semana, para conocer el nivel de atención que más le conviene.

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

Las necesidades de atención urgente pueden ser:

- Resfrío
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Dolor de oído
- Distensión muscular
- Servicios de maternidad

Debe obtener servicios de atención médica de urgencia de un proveedor de la red cuando se encuentre dentro del área de servicio de Blue Shield Promise. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia de proveedores de la red cuando se encuentra dentro del área de servicio de Blue Shield Promise. Si se encuentra fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita una aprobación previa (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Diríjase al centro de atención médica de urgencia más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de atención médica de urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención médica de urgencia, no cubriremos su atención.

Si necesita atención de salud mental de urgencia, llame al plan de salud mental de su condado o a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Puede llamar al plan de salud mental de su condado o a la Organización de Salud Conductual de Blue Shield Promise en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>.

Si obtiene medicamentos como parte de su consulta de atención médica de urgencia cubierta, Blue Shield Promise los cubrirá como parte de su consulta cubierta. Si su proveedor de atención médica de urgencia le da una receta para llevarla a una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si el medicamento tiene cobertura. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea “Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx” en “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4.

Atención médica de emergencia

Si necesita atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias (ER) más cercana. **No** necesita aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para obtener atención de emergencia.

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

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos, solo está cubierta la atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá y México. La atención médica de emergencia y otros cuidados en otros países no están cubiertos.

La atención médica de emergencia es para condiciones que ponen la vida en riesgo. Este tipo de atención es para una enfermedad o lesión que una persona prudente (razonable) (no un profesional de la salud) con conocimientos promedio de salud y medicina podría esperar que, si no recibe atención de inmediato, pondría su salud (o la salud de su bebé por nacer) en grave peligro. Esto incluye el riesgo de un daño grave en sus funciones vitales, órganos o partes del cuerpo. Los ejemplos pueden incluir, entre otros:

- Trabajo de parto activo
- Hueso fracturado
- Dolor intenso



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Dolor en el pecho
- Problemas para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayo
- Hemorragia intensa
- Emergencias psiquiátricas, como depresión grave o pensamientos suicidas (la cobertura de estos servicios podría estar a cargo de los planes de salud mental del condado)

No vaya a la sala de emergencias para recibir atención médica de rutina o atención que no necesite de inmediato. Debe recibir atención médica de rutina de su PCP, quien lo conoce mejor. Si no sabe si su problema de salud es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise las 24 horas al 1-800-609-4166 (TTY 711).

"Si necesita atención médica de emergencia fuera de casa, vaya a la sala de emergencias (ER) más cercana aunque no esté en la red de Blue Shield Promise. Si va a una ER, pídale que llamen a Blue Shield Promise. Usted o el hospital donde se le ingresó deben llamar a Blue Shield Promise dentro de las 24 horas de la prestación de la atención de emergencia. Si viaja fuera de los Estados Unidos a países que no sean Canadá o México y necesita atención de emergencia, Blue Shield Promise **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No es necesario que pregunte primero a su PCP o a Blue Shield Promise antes de ir a la ER.

Si necesita atención en un hospital fuera de 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 se trate de una emergencia. Obtenga atención médica de emergencia solo para una emergencia, no para atención de rutina o una enfermedad menor como un resfriado o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias más cercana.

La Línea de Enfermería de Blue Shield Promise le brinda información médica y asesoramiento sin cargo las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-(800) 609-4166 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Línea de Enfermería

La Línea de Enfermería de Blue Shield Promise le brinda información médica y asesoramiento sin cargo las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-800-609-4166 (TTY 711) para:

- Hablar con un profesional de enfermería que responda sus preguntas médicas, le de consejos sobre la atención que debe recibir, y le ayude a decidir si debería acudir a un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con condiciones como diabetes o asma, incluidos consejos sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su condición.

La Línea de Enfermería **no puede** ayudar con las citas en la clínica ni con resurtidos de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con estos asuntos.

Directivas anticipadas

Una directiva anticipada de salud es un formulario legal. En el formulario puede indicar qué tipo de atención médica desea recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. También puede indicar qué tipo de atención **no** quiere recibir. Puede designar a una persona, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención médica si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de directivas anticipadas en farmacias, hospitales, bufetes de abogados y consultorios médicos. Es posible que deba pagar por el formulario. También puede encontrar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedirle a algún familiar, a su PCP o a alguna persona de confianza que le ayude a completar el formulario.

Usted tiene derecho a que sus directivas anticipadas se incluyan en su expediente médico. Tiene derecho a cambiar o cancelar sus directivas anticipadas en cualquier momento.

Tiene derecho a conocer los cambios en las leyes sobre directivas anticipadas. Blue Shield Promise le informará sobre los cambios a la ley estatal no más de 90 días después del cambio.

Para obtener más información, puede llamar a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Donación de órganos y tejidos

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Este capítulo explica sus servicios cubiertos como miembro de Blue Shield Promise. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre que sean médicamente necesarios y sean prestados por un proveedor de la red. Debe solicitarnos una aprobación previa (autorización previa) si recibirá atención fuera de la red, excepto para ciertos servicios confidenciales y para atención de emergencia. Su plan de salud podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero para esto debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) a Blue Shield Promise.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que usted enferme gravemente o quede discapacitado, o para aliviar el dolor intenso por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención que es médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Los miembros menores de 21 años obtienen beneficios y servicios adicionales. Para obtener más información, lea el Capítulo 5, "Bienestar infantil y juvenil".

Abajo se enumeran algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece Blue Shield Promise. Los beneficios marcados con un asterisco (*) necesitan aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

4 | Beneficios y servicios

- Acupuntura*
- Asesoramiento y consultas de planificación familiar (puede acudir a un proveedor no participante)
- Atención médica de urgencia
- Atención médica en el hogar*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Audífonos
- Audiología*
- Cirugía ambulatoria*
- Consultas al PCP
- Consultas con especialistas
- Cuidado de enfermos terminales*
- Cuidados paliativos*
- Dispositivos ortopédicos/prótesis*
- Equipo médico duradero (DME)*
- Evaluaciones de salud cognitiva
- Fisioterapia*
- Inmunizaciones para adultos (vacunas)
- Laboratorio y radiología*
- Maternidad y cuidados neonatales
- Nutrición enteral y parenteral*
- Prevención del asma
- Pruebas de biomarcadores
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Quimioterapia y radioterapia
- Rehabilitación cardíaca
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación rápida del genoma completo
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiología
- Servicios de diálisis/hemodiálisis
- Servicios de doula
- Servicios de enfermería especializada
- Servicios de la vista*
- Servicios de podiatría*
- Servicios de quiropraxia*
- Servicios de salud femenina
- Servicios de salud mental ambulatorios
- Servicios de trabajadores de salud comunitarios
- Servicios dentales - limitados (realizados por un profesional médico/proveedor de atención primaria (PCP) en un consultorio médico)
- Servicios diádicos
- Servicios hospitalarios ambulatorios
- Servicios para personas transgénero*
- Servicios pediátricos
- Servicios quirúrgicos
- Servicios y dispositivos de habilitación*
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Suministros urológicos y de ostomía
- Telemedicina/telesalud
- Terapia del habla*
- Terapia ocupacional*
- Terapias y servicios a domicilio para afecciones agudas (tratamiento a corto plazo)
- Terapias y servicios de atención médica en el hogar a largo plazo*
- Trasplante de órganos principales*
- Tratamientos de salud conductual*
- Visitas a la sala de emergencias



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite la página web en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que usted enferme gravemente o quede discapacitado, o para aliviar el dolor intenso por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.

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

Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales en virtud del beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT). Esto incluye atención que es necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental o mantener la condición del miembro para evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- **Tratamientos que no están probados o que aún se están probando**
- **Servicios o artículos no aceptados en general como eficaces**
- **Servicios fuera del curso y duración normales de tratamiento o servicios que no tienen pautas clínicas**
- **Servicios para la comodidad del cuidador o del proveedor**

Blue Shield Promise coordina con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por Blue Shield Promise.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

- Proteger la vida,
- Prevenir una enfermedad importante o una discapacidad significativa,
- Aliviar el dolor intenso,
- Lograr un crecimiento y un desarrollo adecuados para la edad, o
- Alcanzar, mantener y recuperar la capacidad funcional

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos enumerados anteriormente más cualquier otra atención médica, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y condiciones físicas y mentales, según lo exigido por el beneficio federal de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT).

El EPSDT brinda servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes de bajos ingresos menores de 21 años. El EPSDT cubre más servicios que el beneficio para adultos. Está diseñado para garantizar que los niños reciban atención y detección tempranas a fin de prevenir o diagnosticar y tratar problemas de salud. El objetivo del EPSDT es garantizar que cada niño reciba la atención médica que necesita cuando la necesita: la atención adecuada al niño adecuado, en el momento y el entorno que corresponda.

Blue Shield Promise coordinará con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por Blue Shield Promise. Lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en este capítulo.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Blue Shield Promise

Servicios ambulatorios

Cirugía ambulatoria

Blue Shield Promise cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Para algunos procedimientos, deberá obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir esos servicios. Los procedimientos de diagnóstico y ciertos procedimientos médicos o dentales para pacientes ambulatorios se consideran electivos. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cuidado de alergias

Blue Shield Promise cubre pruebas y tratamiento de alergias, incluyendo desensibilización, hiposensibilización o inmunoterapia.

Evaluaciones de la salud cognitiva

Blue Shield Promise cubre una evaluación anual de salud cognitiva para miembros mayores de 65 años que de otro modo no cumplen con los requisitos para una evaluación similar como parte de un control anual conforme al programa de Medicare. En una evaluación de salud cognitiva se buscan indicios de enfermedad de Alzheimer o demencia.

Inmunizaciones para adultos

Puede acceder a inmunizaciones (vacunas) para adultos de un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa). Blue Shield Promise cubre las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), incluidas las vacunas que necesita cuando viaja.

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

Servicios de anestesiología

Blue Shield Promise cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe atención médica ambulatoria. Esto puede incluir anestesia para procedimientos odontológicos cuando la administra un anestesiólogo que puede requerir aprobación previa (autorización previa).

Servicios de diálisis y hemodiálisis

Blue Shield Promise cubre tratamientos de diálisis. Blue Shield Promise también cubre servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su médico presenta una solicitud y Blue Shield Promise la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Equipamiento, recursos y suministros de confort, conveniencia o lujo
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis en el hogar se pueda llevar de viaje



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

Blue Shield Promise cubre tratamientos de diálisis. Blue Shield Promise también cubre servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su médico presenta una solicitud y Blue Shield Promise la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Equipamiento, recursos y suministros de confort, conveniencia o lujo
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis en el hogar se pueda llevar de viaje

Servicios de diálisis y hemodiálisis

Blue Shield Promise cubre tratamientos de diálisis. Blue Shield Promise también cubre servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su médico presenta una solicitud y Blue Shield Promise la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Equipamiento, recursos y suministros de confort, conveniencia o lujo
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis en el hogar se pueda llevar de viaje

Servicios de doula

Blue Shield Promise cubre servicios de doula para miembros que están embarazadas o estuvieron embarazadas en el último año, cuando lo recomienda un médico o un profesional con licencia. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Las doulas son trabajadoras de parto que brindan educación de la salud, asistencia y apoyo físico, emocional y no médico para las personas embarazadas y es posparto antes, durante y después del parto, incluyendo apoyo durante un aborto espontáneo, muerte fetal y aborto.

Servicios de podiatría (para el pie)

Blue Shield Promise cubre servicios de podiatría médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulativo y eléctrico del pie humano. Esto incluye tratamiento para el tobillo y para los tendones conectados al pie. También incluye el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios de quiropraxia

Blue Shield Promise cubre servicios de quiropraxia, limitados al tratamiento de la columna vertebral por manipulación manual. El límite para servicios de quiropraxia es de 2 servicios por mes como máximo. Los límites no se aplican a menores de 21 años. Blue Shield Promise puede dar su aprobación previa para otros servicios, según sean médicamente necesarios.

Estos miembros cumplen con los requisitos para servicios de quiropraxia:

- Menores de 21 años
- Personas embarazadas hasta el final del mes, que incluye 60 días después del final de un embarazo
- Residentes de un centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios o centro de cuidados subagudos
- Todos los miembros cuando los servicios se prestan en departamentos ambulatorios de hospitales del condado, clínicas ambulatorias, Centros de Salud Calificados Federalmente (FQHC) o Clínicas de Salud Rurales (RHC) en la red de Blue Shield Promise. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios de quiropraxia ambulatorios.

Servicios de trabajadores de salud comunitarios

Blue Shield Promise cubre servicios de trabajadores de salud comunitarios (CHW) cuando son recomendados un médico u otro profesional autorizado con el fin de prevenir enfermedades, discapacidades y otras condiciones de salud o su progresión, prolongar la vida, y promover la eficiencia y salud física y mental. Los servicios pueden incluir:

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

Servicios diádicos

Blue Shield Promise cubre servicios de salud conductual diádica (DBH) médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores. Una díada es un niño y sus padres o cuidadores. La atención diádica asiste a los padres o cuidadores y al niño juntos. Su objetivo es el bienestar familiar para apoyar el desarrollo saludable y la salud mental del menor.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Los servicios de atención médica diádicos incluyen consultas de control de DBH, servicios de apoyo comunitario integral diádicos, servicios psicoeducativos diádicos, servicios diádicos para padres o cuidadores, capacitación familiar diádica, y asesoramiento para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna.

Servicios médicos

Blue Shield Promise cubre servicios médicos que son médicamente necesarios.

Terapias de tratamiento

Blue Shield Promise cubre diferentes terapias de tratamiento, entre ellas:

- Quimioterapia
- Radioterapia

Maternidad y cuidados neonatales

Blue Shield Promise cubre estos servicios de atención de la maternidad y del recién nacido:

- Atención médica en el parto y posparto
- Cuidado del recién nacido
- Cuidado prenatal
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento
- Educación y asistencia para la lactancia materna
- Enfermera partera certificada (CNM)
- Partera con licencia (LM)
- Servicios de doula
- Servicios de salud mental materna
- Servicios en un centro de parto
- Suministros y extractores de leche

Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de acceder servicios sin estar en la misma ubicación física que su proveedor. La telesalud puede implicar mantener una conversación en directo con su proveedor, ya sea por teléfono, video u otros medios. También puede implicar compartir información con su proveedor sin tener una conversación en directo. Puede obtener muchos servicios a través de telesalud.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para saber a qué servicios puede acceder a través de la telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que el uso de la telesalud para cierto servicio es lo apropiado para usted. Tiene derecho a recibir servicios presenciales. No está obligado a usar la opción de telesalud incluso si su proveedor considera que es apropiado para usted.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental ambulatorios

Blue Shield Promise cubre las evaluaciones iniciales de salud mental sin necesidad de solicitar una aprobación previa (autorización previa). Puede acceder a una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental con licencia de la red de Blue Shield Promise sin una referencia.

Su PCP o proveedor de salud mental podría hacer una referencia para que se haga otros exámenes de salud mental con un especialista de la red de Blue Shield Promise para decidir el nivel de atención que usted necesita. Si los resultados de su examen de salud mental indican que tiene un problema leve o moderado o bien tiene un funcionamiento mental, emocional o conductual deficiente, Blue Shield Promise puede brindarle servicios de salud mental. Blue Shield Promise cubre servicios de salud mental como:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Exámenes psicológicos cuando estén clínicamente indicados para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- Servicios ambulatorios a los fines de monitorear el tratamiento con medicamentos
- Servicios de laboratorio ambulatorios
- Medicamentos para pacientes ambulatorios que no estén ya cubiertos por la Lista de Medicamentos bajo Contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consulta psiquiátrica
- Terapia familiar en la que participan al menos 2 miembros de la familia.
Algunos ejemplos de terapia familiar son:
 - Psicoterapia padres-hijos (de 0 a 5 años)
 - Terapia interactiva padres-hijos (de 2 a 12 años)
 - Terapia cognitivo-conductual de pareja (adultos)



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Para obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental prestados por Blue Shield Promise, llame al 1-855-321-2211 (TTY 711).

Si el tratamiento que necesita para un trastorno de salud mental no está disponible en la red de Blue Shield Promise o si su PCP o proveedor de salud mental no pueden brindarle la atención que necesita en los plazos indicados en “Acceso oportuno a la atención”, Blue Shield Promise cubrirá el tratamiento y le ayudará a acceder a los servicios fuera de la red.

Si su evaluación de salud mental indica que es posible que tenga un mayor nivel de disfunción y necesite servicios de salud mental especializados (SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental pueden referirlo al plan de salud mental del condado para obtener la atención que necesita.

Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 80 en “Servicios de salud mental especializados”.

Atención médica de emergencia

Servicios hospitalarios y ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica

Blue Shield Promise cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra en los Estados Unidos (incluso en territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, etc.). Blue Shield Promise también cubre atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o lesión grave. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente (razonable) no experta (no un profesional de la atención médica) podría esperar que resulte en:

- Un riesgo grave para su salud,
- Un daño grave a las funciones vitales,
- Una disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo, o
- Un riesgo grave en los casos de una persona embarazada en trabajo de parto activo, lo que significa trabajo de parto en un momento en el que podría generarse cualquiera de las siguientes situaciones:
 - No hay tiempo suficiente para transferirla con seguridad a otro hospital antes del parto.
 - El traslado podría representar una amenaza para su salud y su seguridad, o las de su bebé por nacer.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da un suministro para hasta 72 horas de un medicamento recetado como paciente ambulatorio como parte de su tratamiento, Blue Shield Promise cubrirá el medicamento recetado como parte de sus servicios de emergencia cubiertos. Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le extiende una receta que usted tiene que llevar a una farmacia como paciente ambulatorio para surtir, Medi-Cal Rx cubrirá esa medicamento recetado.

Si un farmacéutico de una farmacia para pacientes ambulatorios le da un **suministro de emergencia** de un medicamento, ese suministro de emergencia estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por Blue Shield Promise. Si la farmacia necesita ayuda para darle un suministro de medicamentos de emergencia, puede llamar a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Servicios de transporte de emergencia

Blue Shield Promise cubre servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es lo suficientemente grave como para que otras formas de llegar al lugar de la atención puedan poner en riesgo su salud o su vida. No hay servicios cubiertos fuera de los EE. UU., excepto la atención de emergencia que amerite una hospitalización en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no queda hospitalizado durante ese episodio de atención, Blue Shield Promise no cubrirá sus servicios de ambulancia.

Cuidados paliativos y de enfermos terminales

Blue Shield Promise cubre cuidados paliativos y de enfermos terminales para niños y adultos orientados a reducir malestares físicos, emocionales, sociales y espirituales. Es posible que los adultos mayores de 21 años no reciban cuidados paliativos y de enfermos terminales al mismo tiempo.

Cuidados de enfermos terminales

Los cuidados de enfermos terminales son un beneficio para aquellos miembros que tengan una enfermedad terminal. Los cuidados de enfermos terminales requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el control del dolor y los síntomas en lugar de en una cura para prolongar la vida.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Los cuidados de enfermos terminales incluyen:

- Servicios de enfermería
- Servicios de terapia física, ocupacional o del habla
- Servicios sociales médicos
- Servicios de asistencia de salud en el hogar y domésticos
- Suministros y dispositivos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de Medi-Cal Rx)
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para que el miembro enfermo pueda permanecer en su hogar
- Atención de relevo para pacientes hospitalizados por hasta cinco días consecutivos por vez en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados de enfermos terminales
- Atención hospitalaria a corto plazo para el control del dolor o el control de los síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados de enfermos terminales

Cuidados paliativos

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

Los cuidados paliativos incluyen:

- Planificación anticipada de la atención
- Evaluación y consulta de cuidados paliativos
- Plan de atención que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- Plan de equipo de atención que incluye, entre otros:
 - Doctor(a) en medicina u osteopatía
 - Asistente médico/a
 - Enfermero/a titulado/a
 - Enfermero/a vocacional con licencia o enfermero/a de servicios de salud profesional
 - Trabajador(a) social
 - Capellán



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Coordinación de la atención
- Control del dolor y síntomas
- Servicios sociales médicos y de salud mental

Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir cuidados paliativos y cuidados para enfermos terminales al mismo tiempo. Si está recibiendo cuidados paliativos y califica para cuidados de enfermos terminales, puede solicitar cambiar a cuidados de enfermos terminales en cualquier momento.

Hospitalización

Servicios de anestesiología

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

Servicios hospitalarios con internación

Blue Shield Promise cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria durante una internación en el hospital.

Secuenciación rápida del genoma completo

La secuenciación rápida del genoma completo (RWGS) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y que esté recibiendo servicios hospitalarios durante una internación en una unidad de cuidados intensivos. Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para un progenitor o progenitores y su bebé, y secuenciación ultrarrápida.

La RWGS es una nueva forma de diagnosticar condiciones a tiempo para modificar la atención cuidado de niños menores de un año en la Unidad de Cuidados Intensivos (ICU). Si su hijo/a califica para el programa de Servicios para los Niños de California (CCS), el CCS puede cubrir la hospitalización y la RWGS.

Servicios quirúrgicos

Blue Shield Promise cubre cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

Programa de Extensión de Atención Médica Posparto (PPCE)

Blue Shield Promise cubre la atención posparto por hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de sus ingresos, ciudadanía o estado migratorio. No es necesario hacer nada.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

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

Blue Shield Promise cubre los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Los servicios son médicamente necesarios
- Los servicios son para abordar una condición de salud
- Los servicios son para ayudarle a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria
- Recibe los servicios en un establecimiento dentro de la red, a menos que un médico de la red considere médicamente necesario que usted obtenga los servicios en otro lugar o que un establecimiento dentro de la red no esté disponible para tratar su condición de salud

Blue Shield Promise cubre estos servicios de rehabilitación/habilitación:

Acupuntura

Blue Shield Promise cubre servicios de acupuntura para prevenir, cambiar o aliviar la percepción del dolor crónico, intenso y continuo que resulta de una condición médica generalmente reconocida.

El límite para servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios, con o sin estimulación eléctrica de agujas, es de 2 servicios por mes cuando los presta un médico, dentista, podólogo o acupunturista. Los límites no se aplican a menores de 21 años. Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios según sean médicamente necesarios.

Audiología (audición)

Blue Shield Promise cubre servicios de audiolgía. El límite para servicios de audiolgía para pacientes ambulatorios es de 2 servicios por mes (no se aplican límites a menores de 21 años). Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios según sean médicamente necesarios.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tratamientos de salud conductual

Blue Shield Promise cubre servicios de tratamiento de salud conductual (BHT) para miembros menores de 21 años a través del beneficio de EPSDT. Los servicios de BHT incluyen servicios y programas de tratamiento, como análisis conductual aplicado y programas de intervención conductual basados en evidencia para desarrollar o recuperar, en la mayor medida posible, el funcionamiento de una persona menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo del comportamiento, o mediante indicaciones para enseñar cada paso de un comportamiento objetivo. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable. No son experimentales. Algunos ejemplos de servicios de BHT son las intervenciones conductuales, paquetes de intervención conductual cognitiva, tratamiento conductual integral, y análisis conductual aplicado.

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

Rehabilitación cardíaca

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

Equipo médico duradero (DME)

Blue Shield Promise cubre la compra o alquiler de suministros, equipos y otros servicios de DME si son recetados por un médico, asistente médico, enfermero profesional o especialista en enfermería clínica. Es posible que los artículos de DME recetados estén cubiertos como médicamente necesarios para preservar funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física importante.

En general, Blue Shield Promise no cubre:

- Equipamiento, recursos y suministros de confort, conveniencia o lujo, excepto los extractores de leche materna de venta al por menor como se describe en este capítulo, en "Suministros y extractores de leche" en "Maternidad y cuidados neonatales"
- Artículos que no tienen por objeto mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio, incluidos los dispositivos destinados a brindar más apoyo para actividades recreativas o deportivas



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Equipos de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Artículos no médicos, como saunas o ascensores
- Modificaciones a su casa o automóvil
- Dispositivos para analizar sangre u otras sustancias corporales (Medi-Cal Rx cubre los monitores de glucosa en sangre, monitores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas para diabetes)
- Monitores electrónicos del corazón o de los pulmones, excepto monitores de apnea para bebés
- Reparación o reemplazo de equipos debido a pérdida, robo o mal uso, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Otros artículos que no suelen utilizarse principalmente para la atención médica

En algunos casos, estos artículos pueden aprobarse cuando su médico presenta una solicitud de aprobación previa (autorización previa).

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para administrar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica le impide comer normalmente. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos de nutrición parenteral pueden estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx, cuando sea médicamente necesario. Blue Shield Promise también cubre bombas y tubos enterales y parenterales, cuando son médicamente necesarios.

Audífonos

Blue Shield Promise cubre audífonos si se le realiza un examen para determinar la pérdida auditiva, los audífonos son necesarios desde el punto de vista médico, y usted tiene una receta de su médico. La cobertura se limita al audífono de menor costo que cubra sus necesidades médicas. Blue Shield Promise cubrirá un solo audífono a menos que se necesite un audífono para cada oído para obtener resultados mucho mejores que los que puede obtener con uno solo.

Audífonos para miembros menores de 21 años:

En el condado de San Diego, la ley estatal exige que los menores que necesitan audífonos sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el menor califica para la cobertura de CCS. Si el menor califica para la cobertura de CCS, el CCS cubrirá los costos de los audífonos médicamente necesarios. Si el menor no cumple con los requisitos para la cobertura de CCS, cubriremos los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Audífonos para miembros mayores de 21 años:

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

- Moldes auriculares necesarios para el calce
- Un paquete de baterías estándar
- Consultas para asegurarse de que el audífono esté funcionando bien
- Consultas para limpiar y ajustar su audífono
- Reparación de su audífono

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

- Su pérdida de audición es tal que su audífono actual no puede corregirla
- Su audífono se pierde, se lo roban o se daña, y no se puede arreglar, y no fue culpa suya. Debe proporcionarnos una nota que nos indique cómo sucedió esto

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

- Baterías de reemplazo para audífonos

Servicios de salud en el hogar

Blue Shield Promise cubre servicios de salud brindados en su hogar cuando se consideren médicamente necesarios y sean recetados por su médico, asistente médico, enfermero profesional o especialista en enfermería clínica.

Los servicios de salud en el hogar se limitan a los servicios cubiertos por Medi-Cal, incluidos:

- Atención de enfermería especializada a tiempo parcial
- Auxiliar de salud en el hogar a tiempo parcial
- Terapia física, ocupacional y del habla especializada
- Servicios sociales médicos
- Suministros médicos

Suministros, equipos y dispositivos médicos

Blue Shield Promise cubre suministros médicos recetados por médicos, asistentes médicos, enfermeros profesionales y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos se cubren a través de la cobertura de Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal Rx y no por Blue Shield Promise. Cuando FFS cubra los suministros, el proveedor facturará a Medi-Cal.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medi-Cal **no** cubre:

- Artículos domésticos comunes que incluyen, entre otros:
 - Cinta adhesiva (todos los tipos)
 - Alcohol para frotar
 - Cosméticos
 - Hisopos y bolas de algodón
 - Polvos
 - Toallitas de papel
 - Agua de hamamelis
- Remedios domésticos comunes que incluyen, entre otros:
 - Vaselina blanca
 - Aceites y lociones para la piel seca
 - Talco y productos combinados con talco
 - Agentes oxidantes tales como peróxido de hidrógeno
 - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús de venta libre
- Preparaciones tópicas que contienen ácido benzoico y salicílico en pomada, ácido salicílico en crema, ungüento o líquido, y pasta de óxido de zinc
- Otros artículos que, por lo general, no se utilizan principalmente para el cuidado de la salud y que son usados regular y esencialmente por personas que no tienen una necesidad médica específica para ellos

Terapia ocupacional

Blue Shield Promise cubre servicios de terapia ocupacional que incluyen servicios de evaluación, planificación de tratamiento, tratamiento, instrucción y consultas de terapia ocupacional. El límite para servicios de terapia ocupacional es de 2 servicios por mes (no se aplican límites a menores de 21 años). Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios según sean médicamente necesarios.

Dispositivos ortopédicos/prótesis

Blue Shield Promise cubre servicios y dispositivos ortopédicos y protésicos que sean médicamente necesarios y recetados por su médico, podólogo, dentista o proveedor de salud no médico. Esto incluye dispositivos auditivos implantados, prótesis mamarias/sostenes para mastectomía, prendas de compresión para quemaduras, y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para sostener una parte del cuerpo debilitada o deformada.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Suministros urológicos y de ostomía

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

Fisioterapia

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

Rehabilitación pulmonar

Blue Shield Promise cubre rehabilitación pulmonar que sea necesaria desde el punto de vista médico y esté indicada por un médico.

Servicios en un centro de enfermería especializada

Blue Shield Promise cubre los servicios en un centro de enfermería especializada que sean médicamente necesarios si usted está discapacitado y necesita un nivel de atención de complejidad. Estos servicios incluyen alojamiento y comidas en un establecimiento con licencia donde se preste atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

Terapia del habla

Blue Shield Promise cubre terapia del habla cuando es médicamente necesaria. El límite para servicios de terapia del habla es de 2 servicios por mes. Los límites no se aplican a menores de 21 años. Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios según sean médicamente necesarios.

Servicios para personas transgénero

Blue Shield Promise cubre servicios para personas transgénero (servicios de afirmación de género) cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con las reglas para cirugía reconstructiva.

Ensayos clínicos

Blue Shield Promise cubre los costos por atención médica de rutina de pacientes aceptados en ensayos clínicos, incluyendo ensayos clínicos para cáncer, enumerados para los Estados Unidos en <https://clinicaltrials.gov>.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medi-Cal Rx, un programa FFS de Medi-Cal, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

Blue Shield Promise cubre servicios de laboratorio y radiología para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando son médicamente necesarios. Los procedimientos avanzados de diagnóstico por imágenes, tales como tomografías computarizadas (CT), resonancias magnéticas (MRI) y tomografías por emisión de positrones (PET), están cubiertos según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_sprograme.pdf)
- Evaluación por experiencias adversas en la infancia (ACE)
- Servicios de prevención del asma
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el American College of Obstetricians and Gynecologists
- Ayuda para dejar de fumar, también llamada servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos de nivel A y B recomendados por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

Se brindan servicios de planificación familiar a los miembros en edad fértil para que puedan elegir la cantidad de hijos y el intervalo de tiempo entre cada uno. Estos servicios incluyen todos los métodos de control de natalidad aprobados por la FDA. Los PCP y especialistas en ginecología y obstetricia de Blue Shield Promise están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o clínica de Medi-Cal que no esté relacionado con Blue Shield Promise sin tener que obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red no relacionados con la planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Blue Shield Promise también cubre programas de control de enfermedades crónicas centrados en las siguientes condiciones:

- Diabetes
- Enfermedad cardiovascular
- Asma
- Depresión

Para obtener información sobre atención preventiva para menores de 20 años, lea el Capítulo 5, “Bienestar infantil y juvenil”.

Programa de prevención de la diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes (DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en evidencia. Este programa de 12 meses se centra en realizar cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes tipo 2 en personas con diagnóstico de prediabetes. Los miembros que cumplan con los criterios podrían calificar para un segundo año de programa. El programa brinda educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, entre otras:

- Acompañamiento de un compañero instructor asignado
- Enseñanza de estrategias de autocontrol y resolución de problemas
- Apoyo y comentarios
- Suministro de material informativo para apoyar los objetivos
- Seguimiento de pesajes de rutina para ayudar a alcanzar los objetivos

Los miembros deben cumplir ciertas reglas para unirse al DPP. Llame a Blue Shield Promise para saber si califica para el programa.

Servicios reconstructivos

Blue Shield Promise cubre las cirugías para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo que tengan por objetivo mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o tratamiento de enfermedades que dieron como resultado la pérdida de una estructura corporal, tal como una mastectomía. Es posible que se apliquen algunos límites y excepciones.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios de evaluación por trastorno por consumo de sustancias

Blue Shield Promise cubre:

- Servicios de detección, evaluación, intervenciones breves y referencias para el tratamiento (SABIRT) por consumo de alcohol y drogas

Para la cobertura de un tratamiento a través del condado, lea “Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias” a continuación en este capítulo.

Beneficios oftalmológicos

Blue Shield Promise cubre:

- Examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses; los exámenes de la vista adicionales o más frecuentes están cubiertos si son médicamente necesarios para los miembros, como para aquellos con diabetes
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses con una receta válida
- Anteojos de reemplazo dentro de los 24 meses si su receta cambia o sus anteojos se pierden, se los roban o se rompen y no se pueden reparar, y no ha sido por culpa suya. Usted debe proporcionarnos una nota que explique cómo se perdieron sus anteojos, cómo fueron robados o cómo se rompieron.
- Dispositivos de ayuda para baja visión para personas con problemas de la vista que no se pueden corregir con anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía, que interfieren con la capacidad de una persona para realizar actividades de la vida diaria (como degeneración macular relacionada con la edad)
- Lentes de contacto médicamente necesarias. Las pruebas de lentes de contacto y las lentes de contacto pueden estar cubiertas si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad o condición ocular (como la falta de un ojo). Las condiciones médicas que cumplen con los requisitos para las lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, aniridia, afaquia y queratocono.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

Puede obtener transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús o taxi para acudir a sus citas. Puede obtener transporte médico para servicios cubiertos y citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico pidiéndoselo a su médico, dentista, podiatra, proveedor de salud mental o de trastornos por consumo de sustancias. Su proveedor decidirá cuál es el tipo de transporte correcto según sus necesidades.

Si su proveedor comprueba que usted necesita transporte médico, lo indicará completando un formulario y enviándolo a Blue Shield Promise. Una vez aprobado, la autorización es válida para hasta 12 meses, según la necesidad médica. Una vez que tenga la aprobación, podrá realizar tantos viajes como necesite. Su médico tendrá que volver a evaluar su necesidad de transporte médico y volver a aprobarlo cada 12 meses.

El transporte médico que no es de emergencia es una ambulancia, furgoneta con camilla, furgoneta para silla de ruedas o transporte aéreo. Blue Shield Promise permite el transporte médico de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite que lo lleven a su cita. Eso significa, por ejemplo, que si puede ser transportado física o médicamente en una furgoneta para silla de ruedas, Blue Shield Promise no pagará una ambulancia. Solo tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica imposibilita cualquier forma de transporte terrestre.

Usted recibirá transporte médico si:

- Es física o médicamente necesario y tiene una autorización por escrito de un médico u otro proveedor que indique por qué no puede usar física o médicamente un autobús, taxi, automóvil o furgoneta para llegar a su cita
- Necesita ayuda del conductor para llegar a y salir su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental

Para solicitar transporte médico que su doctor haya indicado para citas no urgentes (de rutina), llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. o al 1-877-433-2178 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al menos un (1) día hábil (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas de urgencia, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Límites de transporte médico

Blue Shield Promise proporciona el transporte médico de menor costo que cubra sus necesidades médicas al proveedor más cercano de su hogar donde haya una cita disponible. No puede obtener transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que está recibiendo, o si no se trata de una cita de farmacia cubierta por Medi-Cal. En esta Guía para los Miembros se incluye una lista de servicios cubiertos.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita pero no a través del plan de salud, Blue Shield Promise no cubrirá el transporte médico, pero puede ayudarle a programar su transporte con Medi-Cal. El transporte no está cubierto fuera de la red o del área de servicio a menos que esté autorizado previamente por Blue Shield Promise. Para obtener más información o para solicitar el transporte médico, llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711), de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. o al 1-877-433-2178 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Costo para el miembro

No tiene que pagar nada cuando Blue Shield Promise coordina el servicio de transporte.

Cómo obtener transporte no médico

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

- Viajar hacia y desde una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor, o
- Recoger medicamentos recetados y suministros médicos

Blue Shield Promise le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otra manera pública o privada de llegar a su cita médica para servicios cubiertos por Medi-Cal. Blue Shield Promise cubrirá el menor costo del tipo de transporte no médico que cubra sus necesidades. A veces, Blue Shield Promise puede reembolsarle (devolverle lo que pagó) por traslados en un vehículo privado que usted coordine por su cuenta. Blue Shield Promise debe aprobar esto antes de que usted reciba el servicio de transporte.

Debe informarnos por qué no puede conseguir un transporte de ninguna otra manera, como en autobús. Puede llamar, enviar un correo electrónico, o bien informarnos en persona. Si tiene acceso a transporte o puede conducir usted mismo a la cita, Blue Shield Promise no le reembolsará el dinero. Este beneficio es solo para miembros que no tienen acceso a transporte.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Para obtener un reembolso por millaje, debe enviar copias de lo siguiente:

- Licencia de conducir del conductor,
- Matrícula del vehículo, y
- Comprobante de seguro del automóvil

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

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

Límites del transporte no médico

Blue Shield Promise proporciona el transporte no médico de menor costo que cubra sus necesidades al proveedor más cercano de su hogar donde haya una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por sí mismos ni recibir un reembolso directamente por el transporte no médico. Para obtener más información, llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 o al 1-877-433-2178 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El transporte no médico no aplica si:

- Una ambulancia, furgoneta con camilla, furgoneta para silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesario para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Necesita ayuda del conductor hasta y desde su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental
- Está en silla de ruedas y no puede subir ni bajar del vehículo sin la ayuda del conductor
- Medi-Cal no cubre el servicio

Costo para el miembro

No tiene que pagar nada cuando Blue Shield Promise coordina el servicio de transporte no médico.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Gastos de viaje

En algunos casos, si tiene que viajar para citas médicas que no están disponibles cerca de su hogar, Blue Shield Promise puede cubrir gastos de viaje como comidas, estadías de hotel y otros gastos relacionados como estacionamiento, peajes, etc. También pueden llegar a cubrirse para alguien que viaje con usted para ayudarle en su cita o para alguien que le done un órgano en un trasplante de órganos. Debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios comunicándose con Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Otros beneficios y programas cubiertos por Blue Shield Promise

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo

Blue Shield Promise cubre, para miembros que cumplen con los requisitos, servicios y recursos de atención médica a largo plazo en los siguientes tipos de centros u hogares de atención médica a largo plazo:

- Servicios en un centro de enfermería especializada según lo aprobado por Blue Shield Promise
- Servicios en un centro de cuidados subagudos (incluidos para adultos y pediátricos) según lo aprobado por Blue Shield Promise
- Servicios en un centro de atención intermedia que Blue Shield Promise apruebe, incluidos:
 - Centro de atención intermedia/para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD),
 - Centro de atención intermedia/habilitación para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD-H), y
 - Centro de atención intermedia/personal de enfermería especializado en discapacidad del desarrollo (ICF/DD-N)

Si cumple con los requisitos para servicios de atención médica a largo plazo, Blue Shield Promise se asegurará de que se le asigne a un centro de atención médica o establecimiento que brinde el nivel de atención más apropiado según sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención médica a largo plazo, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Administración de Atención Básica

Obtener atención médica de muchos proveedores diferentes o en diferentes sistemas de salud es difícil. Blue Shield Promise quiere asegurarse de que los miembros reciban todos los servicios médicamente necesarios, medicamentos recetados y servicios de salud conductual. Blue Shield Promise puede ayudar a coordinar y administrar sus necesidades de salud, sin costo alguno para usted. Esta ayuda está disponible incluso cuando otro programa cubre los servicios.

Puede ser difícil dilucidar cómo cubrir sus necesidades de atención médica después de salir del hospital o si recibe atención en diferentes sistemas. A continuación se describen algunas formas en las que Blue Shield Promise puede ayudar a los miembros:

- Si tiene problemas para obtener una cita de seguimiento o medicamentos después de recibir el alta del hospital, Blue Shield Promise puede ayudarle.
- Si necesita ayuda para llegar a una cita en persona, Blue Shield Promise puede ayudarle a obtener transporte gratuito.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo/a, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Administración de Atención Compleja (CCM)

Es posible que los miembros con necesidades de salud más complejas califiquen para servicios adicionales enfocados en la coordinación de atención médica. Blue Shield Promise ofrece servicios de Administración de Atención Compleja (CCM) para miembros de alto riesgo.

Criterios de inscripción para la Administración de Atención Compleja (CCM):

- Trasplante de órganos principales
- Traumatismo grave
- Cuatro o más condiciones crónicas
- Tres o más admisiones de un período de 12 meses
- Readmisión dentro de los 30 días con el mismo diagnóstico o condición o similar
- Utilización de polifarmacia que consta de más de 30 recetas por trimestre
- Diagnóstico de cáncer que requiere múltiples modalidades de tratamiento con coordinación de atención médica compleja en múltiples disciplinas



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Los miembros que están inscritos en CCM y en Administración de Atención Mejorada (ver a continuación) tienen un administrador de atención médica asignado en Blue Shield Promise que puede ayudarles no solo con la administración de la atención básica descrita anteriormente, sino también con un conjunto ampliado de apoyos de atención médica de transición que están disponibles si se les da de alta de un hospital, centro de enfermería especializada, hospital psiquiátrico, o tratamiento residencial.

Administración de Atención Mejorada (ECM)

Blue Shield Promise cubre servicios de ECM para miembros con necesidades sumamente complejas. La ECM tiene servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que recibe de diferentes médicos y otros proveedores de atención médica. La ECM ayuda a coordinar los servicios de atención primaria y preventiva, atención aguda, salud conductual, del desarrollo, salud bucal, servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) en la comunidad, y referencias a recursos comunitarios.

Si usted cumple con los requisitos, es posible que alguien se comunique con respecto a los servicios de la ECM. También puede llamar a Blue Shield Promise para averiguar si puede obtener servicios de ECM y cuándo. O hable con su proveedor de atención médica. Su proveedor puede averiguar si usted cumple con los requisitos para ECM o referirle a servicios de administración de atención.

Servicios de ECM cubiertos

Si cumple con los requisitos para ECM, tendrá su propio equipo de atención con un administrador principal de atención. Esta persona hablará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales, entre otros. Se asegurará de que todos trabajen juntos para que usted reciba la atención que necesita. Un administrador principal de atención también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye:

- Compromiso y participación
- Evaluación integral y administración de la atención
- Mayor coordinación de la atención
- Promoción de la salud
- Atención integral de transición
- Servicios de apoyo para miembros y familiares
- Coordinación y referencia a recursos de apoyo comunitarios y sociales

Para saber si la ECM puede ser adecuada para usted, hable con su representante o proveedor de atención médica de Blue Shield Promise.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Costo para el miembro

Los servicios de ECM no tiene ningún costo para el miembro.

Recursos de apoyo comunitarios

Puede obtener recursos de apoyo bajo su plan de atención médica personalizado. Los recursos de apoyo comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente apropiados y asequibles para los miembros cubiertos por el Plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si cumple con los requisitos, estos servicios podrían ayudarle a vivir con más independencia. No reemplazan los beneficios que ya recibe de Medi-Cal.

Recursos de apoyo comunitarios que Blue Shield Promise ofrece:

- Servicios de facilitación de transición de vivienda
- Depósitos para vivienda
- Servicio de arrendamiento y mantenimiento de vivienda
- Vivienda a corto plazo después de una hospitalización
- Atención de recuperación (relevo médico)
- Servicios de relevo
- Programas de habilitación de día
- Transición del centro de reposo/derivación a centros de vida asistida, como centros de atención residencial para personas de la tercera edad y adultos (RCFE) y establecimientos residenciales para adultos (ARF)
- Servicios de transición de la comunidad/transición de un centro de reposo a un hogar
- Servicios de cuidado personal (más allá de los servicios y apoyos en el hogar) y domésticos
- Adaptaciones de accesibilidad ambiental (modificaciones en el hogar)
- Comidas/comidas adaptadas a las necesidades médicas
- Centros de desintoxicación
- Tratamiento del asma

Si necesita ayuda o desea saber qué recursos de apoyo comunitarios quizás tenga a su disposición, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). O llame a su proveedor de atención médica.

Trasplante de órganos principales

Trasplantes para menores de 21 años

En el condado de San Diego, la ley estatal exige que los niños que necesitan trasplantes sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el menor califica para la cobertura de CCS. Si el menor califica para la cobertura de CCS, el CCS cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si el menor no cumple con los requisitos para la cobertura de CCS, Blue Shield Promise lo referirá a un centro de trasplantes calificado para que lo evalúen. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante sería necesario y seguro, Blue Shield Promise cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si su médico decide que quizás necesita un trasplante de órgano principal, Blue Shield Promise lo referirá a un centro de trasplantes calificado para que hagan una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que se necesita un trasplante y que es seguro para su condición médica, Blue Shield Promise cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Los trasplantes de órganos principales que Blue Shield Promise cubre incluyen, entre otros:

- Medula ósea
- Corazón
- Corazón/pulmón
- Riñón
- Riñón/páncreas
- Hígado
- Hígado/intestino delgado
- Pulmón
- Páncreas
- Intestino delgado

Programas de atención médica ambulatoria

Los miembros que no tienen vivienda pueden recibir servicios cubiertos de proveedores de atención médica ambulatoria dentro de la red de proveedores de Blue Shield Promise. Un proveedor de atención médica ambulatoria es un médico de atención primaria con licencia o profesional de atención primaria no médico de la red. Para obtener más información sobre el programa de atención médica ambulatoria de Blue Shield Promise, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

Blue Shield Promise no cubre algunos servicios, pero aún puede obtenerlos a través de FFS de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. Blue Shield Promise coordinará con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluidos aquellos servicios cubiertos por otro programa y no por Blue Shield Promise. Esta sección enumera algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados suministrados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, que es un programa FFS de Medi-Cal. Blue Shield Promise podría cubrir algunos medicamentos que un proveedor suministra en un consultorio o clínica. Si su proveedor receta medicamentos administrados en el consultorio del médico, el centro de infusión, o por un proveedor de infusión en el hogar, estos se consideran medicamentos administrados por el médico.

Si un profesional de atención médica no farmacéutico administra un medicamento, este está cubierto por el beneficio médico. Su proveedor puede recetarle medicamentos de la Lista de Medicamentos bajo Contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, usted necesita un medicamento que no figura en la Lista de Medicamentos bajo Contrato. Estos medicamentos necesitan aprobación antes de que pueda surtir la receta en la farmacia. Medi-Cal Rx evaluará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de las 24 horas.

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia para 14 días si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el medicamento de emergencia que suministre una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede denegar una solicitud que no sea de emergencia. Si esto sucede, le enviarán una carta para informarle el motivo y le dirán cuáles son sus opciones. Para obtener más información, lea “Quejas” en el Capítulo 6.

Para saber si un medicamento está en la Lista de Medicamentos bajo Contrato o para obtener una copia de la Lista de Medicamentos bajo Contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711.

O visite la página web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si está surtiendo o reabasteciendo una receta, debe obtener sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

También puede encontrar una farmacia cercana o una farmacia que le pueda enviar su medicamento recetado por correo llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) o presione 7 o 711.

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

Los miembros también pueden obtener servicios de transporte de Blue Shield Promise para llegar a la farmacia. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias” en el Capítulo 4 de este manual.

Servicios de salud mental especializados

Algunos servicios de salud mental son brindados por planes de salud mental del condado en lugar de ser prestados por Blue Shield Promise. Estos incluyen servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con las reglas para SMHS. Los SMHS pueden incluir estos servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados:

Servicios para pacientes ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Servicios de tratamiento diurno intensivo
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención ante situaciones de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Gestión de casos específicos
- Servicios conductuales terapéuticos cubiertos para miembros menores de 21 años
- Coordinación de atención médica intensiva (ICC) cubierta para miembros menores de 21 años
- Servicios de atención médica intensiva en el hogar (IHBS) cubiertos para miembros menores de 21 años
- Cuidado de crianza temporal terapéutico (TFC) cubierto para miembros menores de 21 años
- Servicios de apoyo entre pares (PSS) (opcional)



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios para pacientes residenciales:

- Servicios de tratamiento residencial de adultos
- Servicios de tratamiento residencial ante situaciones de crisis

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios de hospitalización psiquiátrica
- Servicios en una institución de salud psiquiátrica

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental especializados que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado.

Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Si Blue Shield Promise constata que usted necesitará servicios del plan de salud mental del condado, Blue Shield Promise le ayudará a conectarse con los servicios del plan de salud mental de su condado.

Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias

Blue Shield Promise alienta a los miembros que desean ayuda con el consumo de alcohol u otras sustancias a que reciban atención médica. Los servicios para el consumo de sustancias están disponibles a través de proveedores de atención general, como atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados y departamentos de emergencias, y de proveedores de servicios especializados en el consumo de sustancias. Los planes de salud conductual del condado a menudo brindan servicios especializados.

Para obtener más información sobre las opciones de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, llame a la línea de Servicios para Trastornos por Consumo de Sustancias del condado de San Diego al 1-888-724-7240 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los miembros de Blue Shield Promise pueden acceder a una evaluación para encontrar los servicios que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias de salud. Cuando es médicamente necesario, los servicios disponibles incluyen



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

tratamiento ambulatorio, tratamiento residencial y medicamentos para trastornos por consumo de sustancias (también llamado tratamiento asistido con medicamentos [TAM]) como buprenorfina, metadona y naltrexona.

El condado presta servicios para trastornos por consumo de sustancias para miembros de Medi-Cal que califican para estos servicios. Los miembros identificados para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias son derivados al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para obtener una lista de los números de teléfono de todos los condados, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Blue Shield Promise proporcionará o se encargará de que se administren TMA en entornos de atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencias y otros entornos médicos.

Servicios odontológicos

El Programa FFS de Medi-Cal Dental es el mismo que FFS Medi-Cal para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su BIC al proveedor dental. Asegúrese de que el proveedor acepte FFS Dental y usted no sea parte de un plan de atención administrada que cubra los servicios dentales.

Medi-Cal cubre una amplia gama de servicios dentales a través del Programa Medi-Cal Dental, que incluyen:

- Servicios dentales de diagnóstico y preventivos, como exámenes, radiografías y limpiezas dentales
- Servicios de emergencia para el control del dolor
- Extracciones de dientes
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- (anteriores y posteriores)
- Coronas (prefabricadas/laboratorio)
- Raspado y alisado radicular
- Dentaduras postizas completas y parciales
- Ortodoncia para los niños que cumplen con los requisitos
- Flúor tópico

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios para los Niños de California (CCS)

El CCS es un programa de Medi-Cal que trata a menores de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos, y que cumplen con las reglas del programa CCS. Si Blue Shield Promise o su PCP cree que su hijo tiene una condición elegible para el CCS, se lo referirá al programa del condado de CCS para verificar si es elegible.

El personal del programa CCS del condado decidirá si su hijo califica para los servicios del CCS. Blue Shield Promise no decide la elegibilidad para el CCS. Si su hijo cumple con los requisitos para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS le brindarán tratamiento para la condición elegible para el CCS. Blue Shield Promise continuará cubriendo los tipos de servicio que no tienen que ver con la condición de CCS, como exámenes físicos, vacunas y controles de rutina.

Blue Shield Promise no cubre los servicios que cubre el programa de CCS. Para que CCS cubra estos servicios, el CCS debe aprobar el proveedor, los servicios y el equipo.

El CCS no cubre todas las condiciones de salud. El CCS cubre la mayoría de las condiciones de salud que incapacitan físicamente o que necesitan tratamiento con medicamentos, cirugía o rehabilitación. Los ejemplos de condiciones elegibles para el CCS incluyen, entre otros:

- Cardiopatías congénitas
- Cánceres
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia de células falciformes
- Problemas tiroideos
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedades hepáticas
- Enfermedades intestinales
- Labio leporino/paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones en determinadas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- SIDA
- Lesiones graves en la cabeza, cerebro o médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes extremadamente torcidos



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medi-Cal paga los servicios del CCS. Si su hijo no cumple con los requisitos para los servicios del programa de CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Blue Shield Promise.

Para obtener más información sobre el CCS, visite <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Exención 1915(c) de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS)

Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal en California permiten que el estado brinde servicios a personas que, de otro modo, necesitarían atención en un centro de reposo u hospital en el entorno comunitario de su elección Medi-Cal tiene un acuerdo con el gobierno federal que permite que los servicios de exención se ofrezcan en un hogar privado o en un entorno comunitario similar a un hogar. Los servicios ofrecidos en virtud de las exenciones no deben costar más que el nivel de atención institucional alternativo. Los beneficiarios de la exención de HCBS deben calificar para Medi-Cal de alcance completo. Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal son:

- Exención de Vida Asistida (ALW) de California
- Exención del Programa de Autodeterminación (SDP) de California para personas con discapacidades del desarrollo
- Exención de HCBS para Californianos con Discapacidades del Desarrollo (HCBS-DD)
- Exención de Alternativas Basadas en el Hogar y la Comunidad (HCBA)
- Programa de Exención de Medi-Cal (MCWP), anteriormente llamado Exención por virus de inmunodeficiencia humana/síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH/SIDA)
- Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (MSSP)

Para obtener más información sobre las Exenciones de Medi-Cal, visite <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. O llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios de asistencia en el hogar (IHSS)

El programa Servicios de Asistencia en el Hogar (IHSS) brinda asistencia para el cuidado personal en el hogar a personas mayores, ciegas y discapacitadas calificadas como una alternativa a la atención fuera del hogar. El objetivo es que los beneficiarios pueda permanecer en sus propios hogares sin riesgo.

Para obtener más información sobre los IHSS disponibles en su condado, visite <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. O llame a la agencia local de servicios sociales de su condado.

Servicios que no puede obtener a través de Blue Shield Promise o Medi-Cal

Blue Shield Promise y Medi-Cal no cubrirán algunos servicios. Los servicios que Blue Shield Promise o Medi-Cal no cubren incluyen, entre otros:

- Fecundación in vitro (FIV), incluidos, entre otros, estudios o procedimientos de infertilidad para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Preservación de la fertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones en el hogar
- Modificaciones del vehículo
- Cirugía estética

Blue Shield Promise puede cubrir un servicio no cubierto si es médicamente necesario. Su proveedor debe enviar una solicitud de aprobación previa (autorización previa) a Blue Shield Promise indicando las razones por las que el beneficio no cubierto es médicamente necesario.

Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Blue Shield Promise sigue los cambios y los avances en la atención médica al estudiar nuevos tratamientos, medicamentos, procedimientos y dispositivos. Esto se conoce como “nuevas tecnologías”. Blue Shield Promise sigue las nuevas tecnologías para asegurarse de que los miembros tengan acceso a una atención segura y eficaz. Blue Shield Promise revisa las nuevas tecnologías para los procedimientos médicos y de salud mental, los productos farmacéuticos y los dispositivos. Las solicitudes para revisar una nueva tecnología pueden provenir de un miembro, médico, organización, revisores médicos de Blue Shield Promise, u otro personal.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5. Bienestar infantil y juvenil

Los niños y jóvenes menores de 21 años pueden recibir servicios de salud especiales tan pronto como se inscriban. Esto garantiza de que reciban la atención preventiva, dental y de salud mental adecuada, incluyendo servicios de desarrollo y especializados. Este capítulo explica estos servicios.

Servicios pediátricos (menores de 21 años)

Los miembros menores de 21 años tienen cobertura para recibir la atención necesaria. La lista que se indica a continuación incluye servicios médicamente necesarios para tratar o atender cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:

- Consultas de control para niños y adolescente (consultas importantes que los niños necesitan)
- Inmunizaciones (vacunas)
- Evaluación y tratamiento de salud conductual
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluyendo psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios de salud mental especializados están cubiertos por el condado)
- Evaluación por experiencias adversas en la infancia (ACE)
- Exámenes de laboratorio, incluyendo examen de detección de intoxicación por plomo en la sangre
- Salud y educación preventiva
- Servicios para la vista
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- Servicios para la audición (cubiertos por el programa Servicios para los niños de California (CCS) para niños que califican. Blue Shield Promise cubrirá servicios para niños que no califican para el CCS).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Estos servicios se denominan servicios de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Tempranos y Periódicos (EPSDT). Los servicios de SEPDT que recomiendan las pautas Bright Futures de los pediatras para ayudarle a usted o a su hijo a mantenerse saludables están cubiertos sin costo alguno para usted. Para leer estas pautas, visite https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Controles de salud infantil y atención preventiva

La atención preventiva incluye controles de salud periódicos, exámenes de detección para ayudar a su médico a encontrar problemas a tiempo, y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, afecciones o condiciones médicas antes de que causen problemas. Los controles regulares le ayudan a usted o al médico de su hijo a detectar algún problema que pueda haber. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, la audición, la salud mental y cualquier trastorno por consumo de sustancias (alcohol o drogas). Blue Shield Promise cubre los controles para detectar problemas (incluida la evaluación del nivel de plomo en sangre) en cualquier momento que los necesite, aunque no se realicen durante el control periódico de su hijo.

La atención preventiva también incluye las vacunas que usted o su hijo necesiten. Blue Shield Promise debe asegurarse de que todos los niños inscritos estén al día con todas las vacunas que necesitan cuando visiten a su médico. Los servicios de atención preventiva y las pruebas de detección están disponibles sin costo alguno y sin aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debe hacerse controles a estas edades:

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

Los controles de salud pediátricos incluyen:

- Antecedentes completos y examen físico de todo el cuerpo
- Vacunas apropiadas para la edad (California sigue el programa Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Exámenes de laboratorio, incluyendo examen de detección de intoxicación por plomo en la sangre
- Educación de la salud
- Examen de la vista y la audición
- Examen de salud bucal
- Evaluación de salud conductual

Si el médico detecta un problema con la salud física o mental de su hijo durante un chequeo o examen, es posible que usted o su hijo deban recibir atención médica. Blue Shield Promise cubre esa atención sin costo alguno para usted, que incluye:

- Atención médica, de enfermería y hospitalaria
- Vacunas para mantenerlo saludable
- Fisioterapia, terapia del habla/lenguaje y terapia ocupacional
- Servicios de salud en el hogar, incluyendo equipos, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento para problemas de la vista, incluidos anteojos
- Tratamiento de problemas auditivos, incluidos audífonos cuando no están cubiertos por el CCS
- Tratamiento de salud conductual para condiciones de salud como trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos y educación de la salud
- Cirugía reconstructiva, que es una cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o crear una apariencia normal

Prueba de detección de envenenamiento por plomo en sangre

Todos los niños inscritos en Blue Shield Promise deben hacerse un examen de detección de intoxicación por plomo en sangre a los 12 y 24 meses de edad o entre los 36 y 72 meses de edad si no se les realizó el examen antes. Los niños también deben hacerse pruebas de detección siempre que el médico considere que un cambio en su vida ha puesto al niño en situación de riesgo.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ayuda para obtener servicios de bienestar infantil y juvenil

Blue Shield Promise ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de atención de Blue Shield Promise puede:

- Informarle acerca de los servicios disponibles
- Ayudarle a encontrar proveedores de la red o proveedores fuera de la red, cuando sea necesario
- Ayudarle a programar citas
- Programar el transporte médico para que los niños puedan acudir a sus citas
- Ayuda a coordinar la atención para los servicios disponibles a través Pago por Servicio (FFS) de Medi-Cal, como:
 - Servicios y tratamientos de rehabilitación para trastornos de salud mental y consumo de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, inclusive ortodoncia

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

Controles dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé limpiándolas suavemente con una toallita todos los días. Entre los cuatro y los seis meses comienza la “dentición” con la aparición de los dientes de leche. Debe programar una cita para la primera consulta dental de su hijo tan pronto como salga su primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Bebés de 1 a 4 años

- Primera consulta dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses, y a veces más)
- Radiografías
- Limpieza de dientes (cada 6 meses, y a veces más)
- Barniz de flúor (cada 6 meses, y a veces más)
- Empastes
- Extracciones (extracción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es medicamento necesaria)

Niños de 5 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses, y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses, y a veces más)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses, y a veces más)
- Selladores molares
- Empastes
- Tratamientos de conducto radicular
- Extracciones (extracción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es medicamento necesaria)

Jóvenes de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses, y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada 6 meses, y a veces más)
- Limpieza de dientes (cada 6 meses, y a veces más)
- Ortodoncia (aparatos dentales) para los miembros que califican
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto radicular
- Extracciones (extracción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es medicamento necesaria)

*Los proveedores deben considerar el uso de sedación y anestesia general cuando determinen y documenten una razón por la que la anestesia local no es medicamento adecuada y el tratamiento dental está preaprobado o no necesita una aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Estas son algunas de las razones por las que no se puede usar anestesia local y en su lugar se puede usar sedación o anestesia general:

- Condición física, conductual, de desarrollo o emocional que impide que el paciente responda a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento
- Procedimientos de reparación o quirúrgicos grandes
- El menor no coopera
- Infección aguda en el lugar de la inyección
- Falta de efectividad de un anestésico local para controlar el dolor

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). O visite <https://smilecalifornia.org/>.

Servicios adicionales de referencia para la educación preventiva

Si le preocupa que su hijo/a no participe y aprenda bien en la escuela, hable con el médico o los maestros de su hijo/a o los administradores de su escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por Blue Shield Promise, hay servicios que la escuela debe brindar para ayudar a su hijo/a a aprender y no quedarse atrás. Los servicios que se pueden brindar para ayudar en el aprendizaje de su hijo/a incluyen:

- Servicios del habla y lenguaje
- Servicios psicológicos
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Tecnología asistencial
- Servicios de trabajo social
- Servicios de orientación
- Servicios de enfermero/a escolar
- Transporte hacia y desde la escuela

El Departamento de Educación de California brinda y paga estos servicios. Junto con los médicos y maestros de su hijo/a, puede trazar un plan personalizado que mejor ayude a su hijo/a.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Notificación y resolución de problemas

Hay dos maneras de informar y resolver problemas:

- Utilice una **queja** cuando tenga un problema o esté disconforme con Blue Shield Promise, con un proveedor o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Utilice una **apelación** cuando no esté de acuerdo con la decisión de Blue Shield Promise de cambiar sus servicios o no cubrirlos.

Tiene derecho a presentar quejas y apelaciones ante Blue Shield Promise para informarnos sobre su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos y recursos legales. No discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentarnos una queja ni por informarnos sobre problemas. Contarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Puede comunicarse primero con Blue Shield Promise para informarnos sobre su problema. Llámenos entre las 8 a.m. y las 6 p.m. al 1-855-699-5557 (TTY 711). Cuéntenos su problema.

Si su queja o apelación aún no se resuelve después de 30 días, o si está disconforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada de California (California Department of Managed Health Care, DMHC). Pídale que revisen su queja o lleven a cabo una Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR). Si su asunto es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud, puede llamar al DMHC de inmediato sin presentar primero una queja o apelación ante Blue Shield Promise. Puede llamar gratis al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711). O puede ingresar a: <https://www.dmhc.ca.gov>.

El Programa del Defensor de los Derechos del Paciente de atención administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) puede ayudarle. Pueden ayudarle si tiene problemas para inscribirse, cambiar o



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

abandonar un plan de salud. También le pueden ayudar si se mudó y tiene problemas para transferir su beneficio de Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor de los derechos del paciente de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al 1-888-452-8609. La llamada es gratuita.

También puede presentar una queja ante la oficina de elegibilidad de su condado sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Si no sabe con certeza dónde puede presentar su queja, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Para informar datos incorrectos sobre su seguro de salud, llame a Medi-Cal de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al 1-800-541-5555.

Quejas

Una queja es cuando tiene un problema o está disconforme con los servicios que está recibiendo de Blue Shield Promise o de un proveedor. No hay un plazo límite para presentar una queja. Puede presentar una queja ante Blue Shield Promise en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea. Su representante o proveedor autorizado también puede presentar una queja en su nombre con su permiso.

- **Por teléfono:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) entre las 8 a.m. y las 6 p.m. Proporcione el número de identificación de su plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo postal:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación de su plan de salud y el motivo de su queja. Díganos lo que sucedió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario a:
Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

El consultorio de su médico tendrá formularios de queja.

- **En línea:** Visite la página web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idiomas sin costo. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Dentro de los 5 días consecutivos posteriores a la recepción de su queja, le enviaremos una carta informándole que la recibimos. En el plazo de 30 días, le enviaremos otra carta para informarle cómo hemos resuelto su problema. Si llama a Blue Shield Promise acerca de una queja que no trata sobre la cobertura de atención médica, la necesidad médica o el tratamiento experimental o en investigación, y su queja se resuelve al final del día hábil siguiente, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que involucra un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida). Le comunicaremos la decisión dentro de las 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su queja, decidiremos cómo la manejaremos y si el proceso será acelerado. Si decidimos que no la procesaremos como queja acelerada, le informaremos que la resolveremos dentro de los 30 días. Puede comunicarse directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud cumple con los requisitos para una revisión acelerada o bien, porque Blue Shield Promise no le responde dentro del período de 72 horas.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de quejas de Blue Shield Promise ni son elegibles para una Revisión Médica Independiente. Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx si llaman al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presionan 7 o 711. O si ingresan a <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente/Queja e instrucciones en línea en la página web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos acerca de sus servicios. Si le enviamos una carta de Notificación de acción (NOA) que le indica que estamos denegando, retrasando, cambiando o terminando un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitarnos una apelación. Su representante o proveedor autorizado también puede solicitarnos una apelación en su nombre con su permiso por escrito.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha de la NOA que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede continuar recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. Esto se llama Ayuda pagada pendiente. Para recibir pago de asistencia mientras la causa está pendiente, usted debe solicitarnos una apelación dentro de los 10 días a partir de la fecha de la NOA o antes de la fecha en la que dijimos que sus servicios se interrumpirán, lo que ocurra más tarde. Cuando usted solicite una apelación en estas circunstancias, los servicios continuarán.

Usted puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o en línea:

- **Por teléfono:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) entre las 8 a.m. y las 6 p.m. Proporcione su nombre, número de identificación de su plan de salud y el servicio que está apelando.
- **Por correo postal:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación de su plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario a:

Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

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

- **En línea:** Visite la página web de Blue Shield Promise. Visite blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con el pago de asistencia mientras la causa está pendiente, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idiomas sin costo. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Dentro de los 5 días posteriores a la recepción de su apelación, le enviaremos una carta informándole que la recibimos. En el plazo de 30 días, le informaremos nuestra decisión sobre la apelación y le enviaremos una carta de Notificación de resolución de apelación (Notice of Appeal Resolution, NAR). Si no le comunicamos nuestra decisión de apelación dentro de los 30 días, puede solicitar una Audiencia estatal al Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) y una Revisión



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Médica Independiente (IMR) al DMHC. Pero si solicita primero una Audiencia estatal, y la audiencia ya ha ocurrido, no podrá solicitar una IMR al DMHC. En este caso, la Audiencia estatal tiene la última palabra.

Si usted o su médico desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva tomar una decisión sobre su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación.

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

Si solicitó una apelación y recibió una carta NAR en la que le informamos que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió una carta NAR y han pasado más de 30 días, puede:

- Solicitar una **Audiencia estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y un juez revisará su caso. El número de teléfono gratuito de CDSS es 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). También puede solicitar una Audiencia estatal en línea en <https://www.cdss.ca.gov>.
Presente un formulario de Revisión Médica Independiente/Queja al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para que se revise la decisión de Blue Shield Promise. O solicite una **Revisión Médica Independiente (IMR)** al DMHC. Si su queja cumple con los requisitos para el proceso de Revisión Médica Independiente (IMR) del DMHC, un médico externo que no es parte de Blue Shield Promise revisará su caso y tomará una decisión que Blue Shield Promise debe cumplir. El número de teléfono gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente/Queja e instrucciones en línea en la página web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

No tendrá que pagar por una Audiencia estatal ni por una IMR.

Tiene derecho a una Audiencia estatal y a una IMR. Pero si solicita primero una Audiencia estatal y la audiencia ya ha ocurrido, no puede solicitar una IMR. En ese caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Blue Shield Promise no maneja las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Puede presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx si llama al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presiona 7 o 711. Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente (IMR).

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una Audiencia estatal. No puede solicitar al DMHC una IMR para las decisiones de beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx.

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

Una IMR es cuando un médico externo que no está relacionado con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar 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, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR dentro de los 6 meses a partir de la fecha que figura en el aviso que le informa sobre la decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia estatal, de manera que si desea una IMR y una Audiencia estatal presente su queja lo antes posible. Recuerde que si solicita primero una Audiencia estatal, y la audiencia ya ha ocurrido, no puede solicitar una IMR. En ese caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin presentar primero una apelación ante Blue Shield Promise. Esto ocurre en los casos en los que el problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.

Si su queja ante el DMHC no cumple con los requisitos para una IMR, el DMHC seguirá revisando su queja para asegurarse de que Blue Shield Promise tomó la decisión correcta cuando usted apeló su denegación de servicios.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene alguna queja contra su plan de salud, debe llamar primero al plan de salud al **1-855-699-5557 (TTY 711)** y seguir el proceso de queja del plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. El uso de 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 haya sido resuelta en un período de más de 30 días, puede llamar al Departamento para recibir ayuda. Además, es posible que sea elegible para 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 desde el punto de vista médico 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 dificultades de audición o del habla. En la página web del Departamento, www.dmhc.ca.gov/, podrá encontrar formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias estatales

Una Audiencia estatal es una reunión con Blue Shield Promise y un juez del CDSS. El juez ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una Audiencia estatal si ya nos solicitó una apelación y aún no está conforme con nuestra decisión o bien, si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia estatal dentro de los 120 días a partir de la fecha de nuestra carta NAR. Si le dimos el pago de asistencia mientras la causa está pendiente durante su apelación y usted desea que continúe hasta que haya una decisión sobre su Audiencia estatal, debe solicitar una Audiencia estatal dentro de los 10 días de nuestra carta NAR o antes de la fecha en la que dijimos que sus servicios se detendrán, lo que ocurra más tarde.

Si necesita ayuda para asegurarse de que el pago de asistencia mientras la causa está pendiente continúe hasta que haya una decisión final sobre su Audiencia estatal, comuníquese con Blue Shield Promise de 8 a.m. a 6 p.m. al 1-855-699-5557. Si no puede oír o hablar bien, llame al 711. Su proveedor o representante autorizado puede solicitar una Audiencia estatal en su nombre con su permiso por escrito.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

- No hemos puesto a su disposición una carta NOA o NAR en el idioma de su preferencia
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos
- No le enviamos una carta NOA
- No le enviamos una carta NAR
- Cometimos un error en nuestra carta NAR
- No tomamos una decisión con respecto a su apelación dentro de los 30 días
Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación en un plazo de 72 horas

Puede solicitar una Audiencia estatal de estas maneras:

- **En línea:** solicite una audiencia en línea en www.CDSS.CA.GOV.
- **Fax:** llene el formulario que vino con su aviso de resolución de apelación y envíelo por fax a la División de Audiencias Estatales al 1-833-281-0905.
- **Por teléfono:** llame a la División de Audiencias del Estado al 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo postal:** complete el formulario proporcionado con su aviso de resolución de apelación y envíelo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia estatal, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios de idiomas sin costo. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

En la audiencia, usted dará su versión. Nosotros la nuestra. El juez puede demorar hasta 90 días en tomar una decisión sobre su caso. Blue Shield Promise debe cumplir lo que el juez decida.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que demora tener una Audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar completamente, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

comunicarse con el CDSS y solicitar una Audiencia estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar 3 días hábiles después de obtener su archivo de caso completo de Blue Shield Promise.

Fraude, derroche y abuso

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

El fraude, el derroche y el abuso de proveedores incluye:

- Falsificar expedientes médicos
- Prescribir más medicamentos de los que son médicamente necesarios
- Ofrecer más servicios de atención médica de los médicamente necesarios
- Facturar servicios que no se prestaron
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio
- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros para influir en el proveedor que selecciona el miembro
- Cambiar el proveedor de atención primaria del miembro sin que el miembro lo sepa

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

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

Para informar sobre fraude, derroche y abuso, anote el nombre, dirección y número de identificación de la persona que cometió el fraude, derroche o abuso. Dé toda la información que pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si se trata de un proveedor. Proporcione las fechas de los hechos y un resumen de lo que ocurrió exactamente.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Envíe su informe a:

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

También puede llamar a la Línea de Ayuda de Cumplimiento al 1-855-296-9083, las 24 horas, los 7 días de la semana, o enviar la información por correo electrónico a PromiseStopfraud@blueshieldca.com o dar la información en línea en Blueshieldcaexternal.ethpoint.com. Todos los informes pueden hacerse de forma anónima y son confidenciales.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Derechos y responsabilidades

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

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de Blue Shield Promise:

- Que se le trate con respeto y dignidad, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica
- Que se le brinde información sobre el plan de salud y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los profesionales y los derechos y responsabilidades de los miembros
- Recibir información escrita del miembro totalmente traducida en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones
- Formular recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Blue Shield Promise
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Blue Shield Promise
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores en relación con su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Presentar quejas, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió
- Conocer la razón médica de la decisión de Blue Shield Promise de denegar, retrasar, cancelar o cambiar una solicitud de atención médica
- Recibir coordinación de atención médica
- Solicitar una apelación de las decisiones de denegación, aplazamiento o límite de servicios o beneficios



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Obtener servicios de interpretación y traducción sin costo para su idioma
- Obtener ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos
- Formular directivas anticipadas
- Solicitar una Audiencia estatal si se le niega un servicio o beneficio y usted ya ha presentado una apelación ante Blue Shield Promise y aún no está conforme con la decisión o bien, si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluida la información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada
- Cancelar la membresía (abandonar) en Blue Shield Promise y cambiar a otro plan de salud en el condado a pedido
- Acceder a servicios de consentimiento de menores
- Obtener información escrita sin costo para los miembros en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si la solicita y de manera oportuna conforme al formato solicitado y de acuerdo con el Código de Bienestar e Instituciones (W&I), sección 14182 (b)(12)
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalias
- Analizar con sinceridad las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de manera adecuada a su condición y capacidad de comprensión, independientemente del costo o la cobertura
- Tener acceso a sus expedientes médicos y obtener una copia de ellos, y solicitar que se modifiquen o corrijan según lo especificado en las secciones 164.524 y 164.526 del Código de Regulaciones Federales (CFR), Título 45
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar negativamente a cómo le tratan Blue Shield Promise, sus proveedores o el estado
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, Centros de nacimiento independientes, Centros de Salud Calificados Federalmente, Clínicas de Salud Indígena, servicios de partería, Centros de Salud Rural, servicios de infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de Blue Shield Promise de conformidad con la ley federal
- Estar libre de consecuencias de cualquier tipo al tomar decisiones sobre su atención
- Esperar no más de 10 minutos para hablar con un representante de servicio al cliente durante el horario normal de atención de Blue Shield Promise
- Formular recomendaciones acerca de la política de derechos y responsabilidades de los miembros de la organización



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Participar en la toma de decisiones sobre su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento y/u obtener una segunda opinión
- Decidir cómo desea recibir atención en caso de que tenga una enfermedad o lesión que ponga en peligro su vida
- Analizar en forma sincera las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus condiciones, independientemente del costo o la cobertura de beneficios
- Solicitar una apelación de las decisiones de denegación, aplazamiento o límite de servicios o beneficios
- Recibir servicios de interpretación oral gratuitos para su idioma
- Recibir materiales gratuitos del plan por escrito en su idioma o formato alternativo
- Presentar una queja si no se satisfacen sus necesidades lingüísticas, como por ejemplo la traducción de los procedimientos de queja, los formularios, el acceso a los intérpretes y los sistemas de retransmisión telefónica
- Recibir asistencia y servicios auxiliares sin costo alguno para usted

Sus responsabilidades

Los miembros de Blue Shield Promise tienen estas responsabilidades:

- Tratar a su médico, a todos los proveedores y al personal con cortesía y respeto. Usted es responsable de llegar a tiempo para sus visitas o llamar al consultorio de su médico al menos 24 horas antes de su visita para cancelarla o reprogramarla.
- Proporcionar la información correcta y toda la información que pueda a todos sus proveedores y a Blue Shield Promise. Usted es responsable de hacerse controles regulares y de informar a su médico sobre problemas de salud antes de que se vuelvan graves.
- Hablar sobre sus necesidades de atención médica con su médico, desarrollando y acordando objetivos, haciendo todo lo posible para comprender sus problemas de salud y siguiendo los planes de tratamiento y las instrucciones que ambos acuerden.
- Informar sobre un fraude o una transgresión en la atención médica a Blue Shield Promise. Puede hacerlo sin dar su nombre si llama al número gratuito de la Línea de Ayuda de Cumplimiento de Blue Shield Promise al 1-855-296-9083, las 24 horas, los 7 días de la semana, envía un correo electrónico a



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

PromiseStopfraud@blueshieldca.com o llama al número gratuito de la línea directa para fraude y abuso de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) al 1-800-822-6222.

- Usar la sala de emergencias en casos de emergencia o según lo indique su médico.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Blue Shield Promise cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. Blue Shield Promise Health no discrimina ilegalmente, ni excluye a las personas ni las trata de manera diferente por 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 ni orientación sexual.

Blue Shield Promise proporciona:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con Blue Shield Promise entre las 8 a.m. y las 6 p.m., de lunes a viernes llamando al 1-855-699-5557. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

Si usted considera que Blue Shield Promise no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de manera 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, puede presentar una queja ante el Coordinador de Derechos Civiles de Blue Shield of California Promise Health Plan. Puede presentar una queja por escrito, en persona o por internet:



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Por teléfono:** Comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles de Blue Shield of California Promise Health Plan entre las 8 a.m. y las 6 p.m. llamando al 1-855-699-5557. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** Llame un formulario de queja o escriba una carta, y envíelo(a) a:
Blue Shield of California Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o Blue Shield Promise y diga que desea presentar una queja.
- **Por internet:** Visite la página web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

También puede presentar una queja por violación de los derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Puede hacerlo por teléfono, por escrito o por internet:

- **Por teléfono:** Llame al 1-916-440-7370. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por escrito:** Llame un formulario de queja o envíe una carta a:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en

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

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Si cree que ha sido discriminado por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por violación de sus derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar u oír bien, llame al TTY 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.)
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

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

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

Maneras de involucrarse como miembro

Blue Shield Promise quiere conocer su opinión. Cada trimestre, Blue Shield Promise tiene reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y cómo Blue Shield Promise puede mejorar. Se invita a los miembros a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité de Asesoría de la Comunidad de Blue Shield Promise, Comité de Políticas Públicas y Comité de Mejora de la Calidad y Equidad de la Salud

Blue Shield Promise tiene tres grupos llamados el Comité de Asesoría de la Comunidad de Blue Shield Promise, el Comité de Políticas Públicas y el Comité de Mejora de la Calidad y Equidad de la Salud. Estos grupos están compuestos por miembros,



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

empleados de Blue Shield Promise, agencias comunitarias y proveedores. Puede unirse a estos grupos si así lo desea. Los grupos hablan sobre cómo mejorar las políticas de Blue Shield Promise y son responsables de:

- Hablar sobre los programas de los miembros y del plan de salud.
- Comentar sobre servicios culturales y lingüísticos.
- Analizar temas de equidad en salud.
- Compartir información médica con la comunidad.
- Dar consejos a la Junta de Directores de Blue Shield Promise sobre problemas de política que afectan al plan de salud y a los miembros.

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Para obtener más información sobre otras formas de participar, visite Blue Shield Promise Connect en línea en <https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees>.

Aviso de prácticas de privacidad

Está disponible una declaración que describe las políticas y procedimientos de Blue Shield Promise para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos y se le proporcionará a usted si lo solicita.

Si tiene la edad y la capacidad de dar su consentimiento para servicios confidenciales, no está obligado a obtener la autorización de ningún otro miembro para obtener servicios confidenciales ni presentar un reclamo por servicios confidenciales. Puede leer más sobre servicios confidenciales en la sección “Atención confidencial” de este manual.

Puede pedirle a Blue Shield Promise que envíe comunicaciones sobre servicios confidenciales a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que elija. Esto se llama una “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si usted solicita comunicaciones confidenciales, Blue Shield Promise no brindará información sobre sus servicios de atención médica delicada a ninguna otra persona sin su permiso por escrito. Si usted no proporciona una dirección postal, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, Blue Shield Promise enviará comunicaciones a su nombre a la dirección o al número de teléfono que figura en el archivo.

Blue Shield Promise respetará sus solicitudes de recibir comunicaciones confidenciales en la forma y el formato que usted solicitó. O nos aseguraremos de que sus comunicaciones sean fáciles de poner en la forma y el formato que usted



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

solicitó. Las enviaremos al lugar que elija. Su solicitud de comunicaciones confidenciales tiene vigencia hasta que la cancele o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

A continuación se incluye la declaración de Blue Shield Promise sobre sus políticas y procedimientos para proteger su información médica (llamada “Notificación de Prácticas de Privacidad”):

Notificación de Prácticas de Privacidad

Está disponible una declaración que describe las políticas y procedimientos de Blue Shield Promise para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos y se le proporcionará a usted si lo solicita. Esta notificación describe cómo se puede usar y divulgar su información médica y cómo puede tener acceso a esta información.

Revísela detenidamente.

Sus derechos

Tiene derecho a:

- Obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos
- Corregir sus registros de salud y reclamos
- Solicitar comunicación confidencial
- Pedirnos que limitemos la información que compartimos
- Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información
- Obtener una copia de esta notificación de privacidad
- Elegir a alguien que actúe en su nombre
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad

Sus opciones

Tiene algunas opciones en cuanto a la manera en que usamos y compartimos información para:

- Responder preguntas sobre cobertura de parte de su familia y amigos
- Brindar socorro en casos de desastre
- Comercializar nuestros servicios y vender su información



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nuestros usos y divulgaciones

Podemos usar y divulgar su información para:

- Ayudar a gestionar el tratamiento de atención médica que recibe
- Administrar nuestra organización
- Pagar por los servicios de salud que recibe
- Administrar su plan de salud
- Colaborar con cuestiones de salud pública y seguridad
- Investigar
- Cumplir con las leyes
- Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y colaborar con un médico forense o director de funeraria
- Abordar casos de compensación por accidentes laborales, asuntos con las fuerzas de seguridad y otras solicitudes del Gobierno
- Responder a demandas y medidas legales

Sus derechos

Cuando se trata de su información médica, tiene determinados derechos.

Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarle.

Obtenga una copia de sus registros de salud y reclamos

- Puede solicitar ver u obtener una copia de sus registros de salud y reclamos y otra información médica que tenemos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y reclamos, generalmente dentro de los 30 días de su solicitud. Podemos cobrar una tarifa razonable según el costo.

Solicítenos que corriamos los registros de salud y de reclamos

- Puede solicitarnos que corriamos sus registros de salud y de reclamos si cree que son incorrectos o están incompletos. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Podemos rechazar su solicitud, pero le daremos los motivos por escrito dentro de los 60 días.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Solicite comunicaciones confidenciales

- Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, teléfono del hogar o de la oficina) o que enviemos el correo a otra dirección.

Solicítenos que limitemos lo que usamos o compartimos

- Puede solicitarnos que **no** usemos o compartamos cierta información médica para el tratamiento, el pago o nuestras operaciones.
- No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos rechazarla si afectara su atención.

Obtenga una lista de aquellos con quienes hemos compartido información

- Puede solicitar una lista (informe) de las veces en las que hemos compartido su información médica durante seis años antes de la fecha que usted solicita, con quién la compartimos y por qué.
- Incluiremos todas las divulgaciones excepto las que son sobre tratamiento, pago y operaciones de atención médica y algunas otras divulgaciones (como cualquiera que nos haya pedido que hagamos). Le proporcionaremos un informe al año sin cargo, pero se le cobrará una tarifa razonable según el costo si solicita otro dentro de los 12 meses.

Obtenga una copia de esta notificación de privacidad

- Puede solicitar una copia impresa de esta notificación en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibir la notificación por internet. Le proporcionaremos una copia impresa rápidamente.

Elija a alguien que actúe en su nombre

- Si le ha dado un poder médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica.
- Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar cualquier medida.

Presente una queja si considera que se han violado sus derechos

- Puede comunicarse con nosotros para presentar una queja si considera que hemos violado sus derechos.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos si envía una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llama al 1-877-696-6775 o visita <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.
- No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Sus opciones

Para obtener cierta información médica, puede informarnos sus opciones sobre lo que compartimos.

Si tiene una preferencia clara sobre cómo compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación, hable con nosotros. Díganos lo que desea que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

En estos casos, usted tiene el derecho y la opción de decirnos que podemos:

- Compartir información con su familia, amigos cercanos u otras personas que participan en el pago de su atención
- Compartir información en una situación de socorro en casos de desastre

Si no puede informarnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, podemos proceder y compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad.

En estos casos, nunca compartimos su información a menos que nos dé un permiso por escrito:

- Fines de comercialización
- Venta de su información

Nuestros usos y divulgaciones

¿Cómo usamos o divulgamos normalmente su información médica?

Por lo general, usamos o divulgamos su información médica para:

Ayudar a gestionar el tratamiento de atención médica que recibe

Podemos usar su información médica y divulgarla con los profesionales que se encargan de su tratamiento.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Ejemplo: Un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar servicios adicionales.

Administrar nuestra organización

Podemos usar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario.

No estamos autorizados a usar información genética para decidir si le proporcionaremos cobertura y el precio de esa cobertura. Esto no se aplica a los planes de atención médica a largo plazo.

Ejemplo: Usamos la información médica sobre usted para desarrollar mejores servicios para usted.

Pagar por los servicios de salud que recibe

Podemos usar y divulgar su información médica para el pago de sus servicios de salud.

Ejemplo: Divulgamos su información a su plan dental para coordinar el pago de su trabajo dental.

Administrar su plan

Podemos divulgar su información médica a su patrocinador del plan de salud para la administración del plan.

Ejemplo: Su compañía tiene un contrato con nosotros para que le proporcionemos un plan de salud y nosotros le damos a su compañía ciertas estadísticas para explicar las primas que cobramos.

Nuestros usos y divulgaciones

¿De qué otra manera podemos usar o divulgar su información médica?

Estamos autorizados u obligados a divulgar su información de otras maneras, generalmente de maneras que contribuyen al bien público, como la salud pública y la investigación. Tenemos que cumplir muchas condiciones legales antes de poder divulgar su información con estos fines. Para más información, consulte [hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html](https://www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html).

Colaborar con cuestiones de salud pública y seguridad

Podemos divulgar información de salud sobre usted para ciertas situaciones, como:



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Prevención de enfermedades
- Ayuda con las retiradas de productos
- Notificación de reacciones adversas a medicamentos
- Notificación de sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica
- Prevención o reducción de una amenaza grave para la salud o la seguridad de cualquier persona

Investigar

Podemos usar o divulgar su información para investigación de salud.

Cumplir con las leyes

Divulgaremos información sobre usted si las leyes estatales o federales lo requieren, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea ver que estamos cumpliendo con la Ley federal de privacidad.

Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos y colaborar con un médico forense o director de funeraria

- Podemos divulgar información sobre su salud a organizaciones de obtención de órganos.
- Podemos divulgar información médica a un criminalista, médico forense o un director de funeraria cuando una persona fallece.

Abordar casos de compensación por accidentes laborales, asuntos con las fuerzas de seguridad y otras solicitudes del Gobierno

Podemos usar o divulgar información médica sobre usted:

- Para reclamos de compensación laboral
- Con fines de aplicación de la ley o con un funcionario encargado de hacer cumplir la ley
- Con organismos de vigilancia de la salud para las actividades autorizadas por la ley
- Para funciones gubernamentales especiales, como servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial

Responder a demandas y medidas legales

Podemos divulgar información médica sobre usted en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Clases específicas de información médica:

Hay requisitos más estrictos para el uso y la divulgación de algunos tipos de información, por ejemplo, información del paciente sobre salud mental y trastornos por consumo de sustancias y resultados de pruebas de VIH. Sin embargo, aún hay circunstancias en las que este tipo de información puede usarse o divulgarse sin su autorización.

Abuso o negligencia:

Por ley, podemos divulgar su información médica a la autoridad correspondiente para informar sobre sospecha de abuso o negligencia de ancianos a fin de identificar a las víctimas sospechosas de abuso, negligencia o violencia doméstica.

Reclusos:

Según la ley federal que nos exige que le otorguemos esta notificación, los reclusos no tienen los mismos derechos a controlar su información médica que otras personas. Si usted es recluso/a en una institución correccional o está bajo la custodia de un funcionario encargado de hacer cumplir la ley, podemos divulgar su información médica a la institución correccional o a los encargados de hacer cumplir la ley con ciertos fines, por ejemplo, para proteger su salud o su seguridad o la de otra persona.

Todos los demás usos y divulgaciones de su información médica requieren su autorización previa por escrito:

Excepto para los usos y divulgaciones descritos anteriormente, no usaremos ni divulgaremos su información médica sin su autorización por escrito. Cuando se requiera su autorización y usted nos haya autorizado a usar o divulgar su información médica con algún fin, puede revocar esa autorización notificándonos por escrito en cualquier momento. Tenga en cuenta que la revocación no se aplicará a ningún uso o divulgación autorizados de su información médica que haya tenido lugar antes de que recibamos su revocación.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige mantener la privacidad y la seguridad de su información médica protegida.
- Le informaremos de inmediato si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos seguir las obligaciones y las prácticas de privacidad descritas en esta notificación y darle una copia de esta.
- No usaremos ni compartiremos su información a menos que nos indique por escrito que podemos hacerlo. Si nos dice que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Para más información, consulte:

hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Cambios a los términos de esta notificación

Podemos cambiar los términos de esta notificación y los cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible a solicitud, en nuestra página web, y le enviaremos una copia por correo.

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2021

Si tiene preguntas sobre esta notificación o desea presentar una queja sobre nuestras prácticas de privacidad, háganoslo saber llamando a nuestro Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 TTY 711, de 8 a.m. a 6 p.m., o llame a la línea directa de Blue Shield Promise al 1-855-296-9086.

También puede escribir a nuestra Oficina de Privacidad de Blue Shield of California Promise Health Plan a P.O. Box 272540, Chico, CA 95927-2540 o enviar un correo electrónico a privacy@blueshieldca.com.

También puede notificar a:

- Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights Attention: Regional Manager

90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103.

O llame al 1-800-368-1019 para obtener información adicional.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

O llame a: La Oficina de Derechos Civiles de los EE. UU. al 1-866-OCR-PRIV 1-866-627-7748 o al TTY 1-800-537-7697.

- Funcionario a cargo de la privacidad del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS):

C/O Office of HIPAA Compliance DHCS

P.O. Box 997413, MS 4721, Sacramento, CA 95899-7413.

Correo electrónico: DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov

Teléfono: 1-916-445-4646. Fax: 1-916-440-7680.

Página web:

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx>

No tomaremos represalias contra usted si presenta una queja sobre nuestras prácticas de privacidad.

Aviso sobre leyes

Muchas leyes se aplican a esta Guía para los Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades incluso si no están incluidas o explicadas en esta guía. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

Aviso acerca de que Medi-Cal es el pagador de último recurso, otra cobertura médica e indemnización por acto ilícito

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

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Las leyes federales y estatales requieren que los miembros de Medi-Cal informen a la OHC y cualquier cambio en una OHC existente. Es posible que deba reembolsar al DHCS cualquier beneficio pagado por error si no informa a la OHC rápidamente. Envíe su OHC en línea en <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Si no tiene acceso a Internet, puede informar la OHC a Blue Shield Promise. O llame al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) dentro de California, o al 1-916-636-1980 (fuera de California).

El Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es posible que el seguro de compensación para trabajadores o de automóvil deba pagar primero o reembolsar a Medi-Cal.

Si se lesiona y otra parte es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al Departamento de Servicios de Salud de California dentro de los 30 días posteriores a la presentación de una acción legal o un reclamo. Envíe su notificación en línea:

- Programa de Lesiones Personales en <https://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de Recuperación de Compensación Laboral en <https://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, visite <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o llame al 1-916-445-9891.

Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los patrimonios testamentarios de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos al cumplir 55 años o después. El reembolso incluye primas de Pago por Servicio (FFS) y atención médica administrada o pagos de capitación por servicios de centros de reposo, servicios domiciliarios y comunitarios y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados que se recibieron cuando el miembro estaba hospitalizado en un centro de reposo o recibía servicios domiciliarios y comunitarios. El reembolso no puede exceder el valor del patrimonio testamentario de un miembro.

Para obtener más información, visite la página web de recuperación del patrimonio del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0590.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Notificación de acción

Blue Shield Promise le enviará una carta de Notificación de acción (NOA) en cualquier momento en que Blue Shield Promise deniegue, retrase, finalice o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión de Blue Shield Promise, siempre puede presentar una apelación ante Blue Shield Promise. Vaya a la sección Apelaciones más arriba para obtener información importante sobre la presentación de su apelación. Cuando Blue Shield Promise le envíe una NOA, le informará todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.

Contenidos en notificaciones

Si Blue Shield Promise basa denegaciones, demoras, finalizaciones o cambios total o parcialmente en necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de las medidas que Blue Shield Promise tiene previsto tomar
- Una explicación clara y concisa de las razones de la decisión de Blue Shield Promise
- Cómo Blue Shield Promise decidió, incluidas las reglas que Blue Shield Promise usó
- Las razones médicas para la decisión Blue Shield Promise debe indicar claramente cómo la condición del miembro no cumple con las reglas o pautas

Traducciones

Blue Shield Promise debe traducir la información para los miembros y proporcionarla de manera escrita en los idiomas preferidos comunes, incluidas todas las notificaciones de quejas y apelaciones.

La notificación completamente traducida debe incluir el motivo médico de la decisión de Blue Shield Promise de denegar, retrasar, cambiar, reducir, suspender o interrumpir una solicitud de servicios de atención médica.

Si su idioma preferido no está disponible, Blue Shield Promise tiene la obligación de ofrecer ayuda verbal en su idioma preferido para que pueda comprender la información que recibe.

Notificación sobre solicitudes de comunicación confidenciales

Los miembros que puedan dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales no están obligados a obtener la autorización de ningún otro miembro, suscriptor o titular de una póliza para recibir servicios confidenciales ni presentar un reclamo por servicios



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

confidenciales. Blue Shield Promise dirigirá las comunicaciones relacionadas con servicios confidenciales a la dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono alternativo que el miembro designe o, en ausencia de una designación, a nombre del miembro a la dirección o número de teléfono registrados. Blue Shield Promise no divulga información médica relacionada con servicios confidenciales a ningún otro miembro, suscriptor o titular de una póliza sin la autorización por escrito del miembro que recibe la atención. Blue Shield Promise acepta solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados, si es fácil de producir en la forma y el formato solicitados, o en ubicaciones alternativas. La solicitud de un miembro de comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales será válida hasta que el miembro revoque la solicitud o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Se puede enviar una solicitud de comunicación confidencial por escrito a Blue Shield Promise a la dirección postal, dirección de correo electrónico o número de fax al final de esta página. Si bien no es necesario, un miembro puede solicitar comunicaciones confidenciales si llena un formulario de Solicitud de comunicaciones confidenciales. Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711) para obtener ayuda y para solicitar que se le envíe el formulario por correo. También puede encontrar y descargar el formulario en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Puede devolver el formulario completado y firmado a la Oficina de Privacidad de Blue Shield of California a través de una de estas opciones:

- Correo: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Correo electrónico: privacy@blueshieldca.com
- Fax: 1-800-201-9020

Si se recibe por correo electrónico o fax, su solicitud de comunicaciones confidenciales surtirá efecto dentro de los 7 días consecutivos a partir de la recepción. Si se recibe por correo de primera clase, su solicitud surtirá efecto dentro de los 14 días consecutivos a partir de la recepción. Si se comunica con nosotros acerca de su solicitud, Blue Shield Promise acusará recibo de su solicitud de comunicaciones confidenciales y le informará sobre el estado de su solicitud.

La solicitud de comunicación confidencial se aplicará a todas las comunicaciones que divulguen información médica o el nombre y la dirección del proveedor relacionados con la recepción de servicios médicos por el miembro que solicita la comunicación confidencial.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8. Números y palabras importantes que debe conocer

Números de teléfono importantes

- Blue Shield Promise Servicio al Cliente 1-855-699-5557 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Atención al Cliente	1-855-699-5557 (TTY 711)
Plan de servicios de la vista	1-800-877-7195
Línea de enfermería las 24 horas del día	1-800-609-4166
Línea de Ayuda de Cumplimiento	1-855-296-9083 24/

Recursos gubernamentales	
Información sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)	1-800-514-0301 (Voz) 1-800-514-0383 (TDD) 1-619-528-4000
Programa para la salud y prevención de discapacidades en los niños y adolescentes (CHDP)	1-619-692-8808
Departamento de Servicios de Salud del Estado de California (DHCS)	1-916-449-500
Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de la División de Atención Administrada de Medi-Cal	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 y presione 7 o 711
Servicios para beneficiarios de Denti-Cal	1-800-322-6384
Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS)	1-800-952-5253
Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC)	1-888-466-2219 TDD: 1-877-688-9891



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Health Care Options	Árabe 1-800-576-6881 Cantonés 1-800-430-6006 Inglés 1-800-430-4263 Farsi 1-800-840-5034 Español 1-800-430-3003 Tagalo 1-800-576-6890 Vietnamita 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077
---------------------	---

Palabras que debe conocer

Administrador de casos: Enfermero/as titulados/as o trabajadores/as sociales que pueden ayudarle a comprender problemas de salud importantes y organizar la atención con sus proveedores.

Agudo/a: Una condición médica breve y repentina que requiere atención médica rápida.

Apelación: Una solicitud de un miembro para que Blue Shield Promise revise y cambie una decisión tomada acerca de la cobertura de un servicio solicitado.

Aprobación previa (autorización previa): El proceso mediante el cual usted o su proveedor deben solicitar la aprobación de Blue Shield Promise para ciertos servicios a fin de asegurarse de que Blue Shield Promise los cubra. Una referencia no es una aprobación. Una aprobación previa es lo mismo que la autorización previa.

Área de servicio: El área geográfica donde Blue Shield Promise presta servicios. Esto incluye el condado de San Diego.

Atención de emergencia Un examen que hace un médico o un integrante del personal bajo la dirección de un médico, según lo permitido por la ley, para averiguar si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizar su estado clínico dentro de las capacidades del centro.

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

Atención hospitalaria ambulatoria: Atención médica o quirúrgica proporcionada en un hospital sin hospitalizar al paciente.

Atención médica a largo plazo: Atención en un centro por más tiempo que el mes de admisión más un mes.

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Atención médica de rutina: Servicios médicamente necesarios y atención preventiva, consultas de control pediátrico o atención médica de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención médica de rutina es prevenir problemas de salud.

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

Atención médica de urgencia (o servicios urgentes): Servicios proporcionados para tratar una enfermedad, lesión o condición que no es de emergencia y que requiere atención médica. Puede obtener atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores dentro de la red no están disponibles o no puede acceder a ellos temporalmente.

Atención médica en el hogar: Atención de enfermería especializada y otros servicios brindados en el hogar.

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

Atención primaria: Consulte “Atención médica de rutina”.

Autorización previa (aprobación previa): El proceso mediante el cual usted o su proveedor deben solicitar la aprobación de Blue Shield Promise para ciertos servicios a fin de garantizar que Blue Shield Promise los cubra. Una referencia no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una aprobación previa.

Beneficios: Servicios de atención médica y medicamentos que cubre este plan de salud.

Cancelación de la membresía: Para dejar de usar este plan de salud porque ya no cumple con los requisitos o cambia a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario que diga que ya no desea usar este plan de salud o llamar a HCO y cancelar la membresía por teléfono.

Centro de cuidados de enfermos terminales: Cuidados brindados para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales para un miembro con una enfermedad terminal. Los cuidados de enfermos terminales están disponibles cuando el miembro tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos.

Centro de cuidados subagudos (adulto o pediátrico): Un establecimiento de cuidado a largo plazo que brinda atención integral a personas médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, cuidados por traqueotomía, alimentación por sonda intravenosa y cuidado complejo de heridas.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en un FQHC.

Centro u hogar de atención intermedia: Atención brindada en un hogar o establecimiento de cuidado a largo plazo que ofrece servicios residenciales las 24 horas. Los tipos de hogares o centros de atención intermedia incluyen centro de atención intermedia/discapacidad del desarrollo (ICF/DD), centro de atención intermedia/habilitación para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD-H) y centro de atención intermedia/personal de enfermería especializado en discapacidad del desarrollo (ICF/DD-N).

Centros de nacimiento independientes (FBC): Centros de salud donde está previsto que se produzca el parto, fuera de la residencia de la mujer embarazada, que tienen licencia, o aprobación del estado de algún otro modo, para brindar atención médica prenatal, de trabajo de parto y parto o posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

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

Clínica: Un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC), una clínica comunitaria, Clínica de Salud Rural (RHC), un proveedor de atención médica indígena (IHCP) u otro centro de atención primaria.

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

Cobertura (servicios cubiertos): Servicios de Medi-Cal para los cuales Blue Shield Promise es responsable del pago. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y como se indica en esta Evidencia de cobertura (EOC) y cualquier modificación.

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Condición médica de emergencia: Una condición médica o mental con síntomas tan severos, como trabajo de parto activo (consulte la definición anterior) o dolor intenso, que alguien con un conocimiento prudente y poco profesional de la salud y la medicina podría creer razonablemente que no recibir atención médica inmediata podría:

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

Condición médica psiquiátrica de emergencia: Un trastorno mental en el que los síntomas tienen la gravedad suficiente para causar un peligro inmediato para usted u otros, o en el que usted no puede conseguir o usar de inmediato alimentos, abrigo o ropa.

Continuidad de la atención médica: La capacidad de un miembro del plan para seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor fuera de la red existente durante hasta 12 meses si el proveedor y Blue Shield Promise están de acuerdo.

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

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

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

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

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

Dispositivo ortopédico: Un dispositivo utilizado como un soporte o dispositivo fijado fuera del cuerpo para dar soporte o corregir una parte del cuerpo con una lesión grave o muy enferma que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

Dispositivos protésicos: Un dispositivo artificial que se incorpora al cuerpo para reemplazar una parte del cuerpo faltante.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8 | Números y palabras importantes que debe conocer

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

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

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

Enfermera partera certificada (CNM): Una persona con licencia como enfermera titulada y certificada como enfermera partera por la California Board of Registered Nursing. Una enfermera partera certificada puede asistir a los casos de parto normal.

Equipo médico duradero (DME): Equipo médicamente necesario que ordena su médico u otro proveedor. Blue Shield Promise decide si alquila o compra el DME. Los costos de alquiler no deben superar el costo de compra.

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

Fraude: Un acto intencionado de engañar o tergiversar por parte de una persona que sabe que el engaño podría dar lugar a algún beneficio no autorizado para ella u otra persona.

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

Hospital: Un lugar donde recibe atención médica hospitalaria y ambulatoria de médicos/as y enfermeros/as.

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

Hospitalización: Admisión en un hospital para tratamiento como paciente hospitalizado.

Indemnización por acto ilícito: Cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Indio americano: Individuo que cumple con la definición de “indio” según la ley federal en la sección 438.14 del CFR, Título 42, que define a una persona como “indio” si esta cumple con cualquiera de las siguientes características:

- Es miembro de una tribu de indios americanos reconocida a nivel federal;
- Vive en un centro urbano y cumple con una o más de las siguientes características:
 - Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de indios americanos, incluidas las tribus, bandas o grupos extinguidos desde 1940 y los reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o que es descendiente de primer o segundo grado de cualquier miembro; o
 - Es un esquimal o aleuta u otro nativo de Alaska; o
 - El Secretario del Interior considera que es indio para cualquier fin; o
 - Se determina que es un indio según la reglamentación establecida por el Secretario del Interior, o
- El Secretario del Interior considera que es indio para cualquier fin; o
- El Secretario de Salud y Servicios Humanos considera que es un indio a los fines de elegibilidad para los servicios de atención médica de los indígenas, como un indio de California, esquimal, aleuta u otro nativo de Alaska.

Lista de medicamentos del contrato (CDL): La lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx de la que su proveedor puede ordenar los medicamentos cubiertos que usted necesita.

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

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medicamentos recetados: Un medicamento que legalmente requiere que se dispense una orden de un proveedor con licencia, a diferencia de los medicamentos de venta sin receta (“OTC”) que no requieren una receta.

Medicare: El programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o más, algunas personas más jóvenes con discapacidades y personas con enfermedad renal en estado terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, también conocida por su sigla en inglés ESRD).

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

Opciones de Atención Médica (HCO): El programa que puede inscribirlo/a como miembro o cancelar su membresía en el plan de salud.

Otra cobertura médica (OHC): Otra cobertura médica (OHC) se refiere a seguros de salud privados y pagadores de servicios que no son Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista, de farmacia o complementarios de Medicare (Parte C y D).

Paciente establecido: Un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y que ha recibido atención de ese proveedor dentro de un período específico determinado por el plan de salud.

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

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

Plan: Consulte “Plan de atención administrada”.

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

Proveedor calificado: Médico calificado en el área de práctica adecuada para tratar su condición.

Proveedor de atención primaria (PCP): El proveedor con licencia que tiene para la mayoría de su atención médica. Su PCP le ayuda a obtener la atención que necesita.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Su PCP puede ser un:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico familiar
- Obstetra/ginecólogo
- Proveedor de atención médica indígena (IHCP)
- Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC)
- Clínica de salud rural (RHC)
- Enfermero/a profesional
- Asistente médico
- Clínica

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

Proveedor de servicios de salud mental: Personas con licencia que brindan servicios de salud mental y para los trastornos de la conducta a los pacientes.

Proveedor no participante: Un proveedor que no está en la red de Blue Shield Promise.

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de atención médica con licencia o centro de salud con licencia, incluidas las instalaciones subagudas que tienen un contrato con Blue Shield Promise para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención.

Proveedores de atención médica: Médicos y especialistas como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes especiales del cuerpo, y que trabajan con Blue Shield Promise o están en la red Blue Shield Promise. Los proveedores de la red de Blue Shield Promise deben tener una licencia para ejercer en California y brindarle un servicio que cubre Blue Shield Promise.

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

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

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Proveedores de atención médica indígena (IHCP): Un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una Tribu Indígena, un Programa de Salud Tribal, una Organización Tribal o una Organización Indígena Urbana (UIO), como esos términos se definen en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica para Indígenas (25 U.S.C. Sección 1603).

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

Pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos

(EPSDT): Los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años que les ayuda a cuidar su salud. Los miembros deben hacerse los controles de salud acordes a su edad y las pruebas de detección apropiadas tanto para identificar los problemas de salud y tratar las enfermedades enseguida, como para encontrar el tratamiento que permita abordar o aliviar las condiciones que se puedan detectar con los controles.

Queja: La expresión de disconformidad verbal o escrita de un miembro sobre un servicio que cubre Medi-Cal, Blue Shield Promise, un plan de salud mental del condado o un proveedor de Medi-Cal. Una queja es lo mismo que un reclamo.

Quiropráctico: Un proveedor que trata la columna vertebral por medio de manipulación manual.

Reclamo: La expresión de disconformidad verbal o escrita de un miembro sobre Blue Shield Promise, un proveedor, la calidad de la atención médica o los servicios brindados. Una queja presentada ante Blue Shield Promise acerca de un proveedor de la red es un ejemplo de un reclamo.

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con Blue Shield Promise para brindar atención.

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

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios Comunitarios para Adultos (CBAS): Servicios ambulatorios en establecimiento para atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para familias y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que cumplen con los requisitos.

Servicios confidenciales: Servicios relacionados con la salud mental o conductual, salud sexual y reproductiva, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, agresión sexual y abortos, trastorno por consumo de sustancias, atención de afirmación de género y violencia doméstica.

Servicios de partería: Atención médica prenatal, intraparto y posparto, incluida la atención de planificación familiar para la madre y la atención inmediata para el recién nacido, brindada por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras con licencia (LM).

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

Servicios de salud mental ambulatorios: Servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental de gravedad leve a moderada, que incluyen:

- Evaluación y tratamiento (psicoterapia) de salud mental individual o grupal
- Exámenes psicológicos cuando estén clínicamente indicados para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios con fines de monitoreo de la terapia con medicamentos
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio ambulatorio, suministros y suplementos

Servicios de salud mental especializados: Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental que son más altas que un nivel de deficiencia de leve a moderada.

Servicios de salud pública: Servicios de salud dirigidos a toda la población. Estos incluyen, entre otros, el análisis de la situación de salud, la vigilancia de la salud, la promoción de la salud, los servicios de prevención, el control de enfermedades infecciosas, la protección del medio ambiente y el saneamiento, la preparación y la respuesta ante desastres y la salud ocupacional.

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

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios médicos: Servicios brindados por una persona con licencia según la ley estatal para practicar la medicina u osteopatía, sin incluir los servicios ofrecidos por los médicos mientras usted es admitido en un hospital que se cobran en la factura del hospital.

Servicios para los Niños de California (CCS): Un programa de Medi-Cal que brinda servicios para niños de hasta 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos.

Servicios posteriores a la estabilización: Servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que se proporcionan después de que un miembro se estabilice para mantenerlo estabilizado. Los servicios de atención posterior a la estabilización están cubiertos y pagados. Es posible que los hospitales fuera de la red necesiten una aprobación previa (autorización previa).

Servicios sin cobertura: Un servicio que Blue Shield Promise no cubre.

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

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

Sistema de Salud Organizada del Condado (COHS): Una agencia local creada por una junta de supervisores del condado para firmar un contrato con el programa Medi-Cal. Usted se inscribe automáticamente en un plan del COHS si cumple con las reglas de inscripción. Los beneficiarios inscritos eligen su proveedor de atención médica entre todos los proveedores del COHS.

Trabajo de parto activo: El período en que una mujer se encuentra en las tres etapas del parto y no se la puede trasladar de manera segura a otro hospital antes del parto o bien, una transferencia podría perjudicar la salud y la seguridad de la mujer o del niño por nacer.

Transporte médico: Transporte indicado por su proveedor para cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o recoger recetas en automóvil, autobús, tren o taxi. Blue Shield Promise paga el transporte de menor costo para cubrir sus necesidades médicas cuando necesite el traslado a su cita.

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



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en

blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Tratamiento en investigación: Un medicamento, producto biológico o dispositivo de tratamiento que ha pasado con éxito la fase uno de investigación clínica aprobada por la FDA, pero que no ha recibido la aprobación para uso general de la FDA y continúa bajo una investigación clínica aprobada por la FDA.

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en la fase de prueba de un estudio de laboratorio o en animales previa a la fase de prueba en humanos. Los servicios experimentales no son objeto de investigaciones clínicas.

Triage (o prueba de detección): La evaluación de su salud realizada por un médico/a o enfermero/a capacitado/a para hacer una prueba de detección con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención.



Llame a Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
Blue Shield Promise atiende de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.
O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visite la página web en blueshieldca.com/promise/medi-cal.