

Medi-Cal

Evidencia de cobertura

Guía para los miembros



Promise Health Plan



Manual para Miembros

Lo que debe saber sobre sus beneficios

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

2023

Condado de Los Ángeles

Blue Shield of California Promise Health Plan tiene un contrato con L.A. Care Health Plan para prestar servicios de atención médica administrada de Medi-Cal en el condado de Los Ángeles.

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener esta Guía para los Miembros y otros materiales del plan en otros idiomas sin ningún costo para usted. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para saber más sobre los servicios de asistencia de idiomas para la atención médica, tales como servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles, sin ningún costo para usted. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). La llamada es gratuita.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Servicios de intérprete

Blue Shield Promise ofrece servicios de interpretación oral con intérpretes calificados, las 24 horas, sin costo alguno para usted. No es necesario que recurra a un familiar o amigo para que actúe como intérprete. Desalentamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Hay servicios de interpretación, lingüísticos y culturales disponibles sin costo para usted. Hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para solicitar ayuda con el idioma o para obtener este manual en otro idioma, llame a Atención al Cliente al **1-800-605-2556** (TTY: 711). La llamada es gratuita.

English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-605-2556 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-605-2556 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-605-2556 (TTY: 711) تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. 1-800-605-2556 اتصل بـ هذه الخدمات مجانية (TTY: 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY` 711) Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-605-2556 (TTY` 711) Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-605-2556 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

1-800-605-2556 خواهيد به زبان خود کمک دریافت کنید، با توجه: اگر می
ها و خدمات مخصوص افراد دارای تماس بگیرید. کمک (TTY: 711)
معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز 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
1-800-605-2556 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों
के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़
उपलब्ध हैं। 1-800-605-2556 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं
निः शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus
hu rau 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556
(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。 1-800-605-2556 (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 Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556
(TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en
blueshieldca.com/promise/medi-cal.

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-605-2556 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-605-2556 (TTY: 711)번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມ ຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະ ສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງ ເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-605-2556 (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 hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-605-2556 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-605-2556 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-605-2556 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-605-2556 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-605-2556 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-605-2556 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไล่ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-605-2556 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-605-2556 (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 1-800-605-2556 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

¡Bienvenido a Blue Shield Promise!

Muchas gracias por sumarse a Blue Shield Promise. Blue Shield Promise es un plan de salud para personas que tienen cobertura de Medi-Cal. Blue Shield Promise trabaja con L.A. Care Health Plan para que pueda recibir la atención médica que necesita.

Blue Shield Promise trabaja con L.A. Care Health Plan (también conocida como Local Initiative Health Authority for Los Angeles County, o Autoridad de Salud de Iniciativa Local para el condado de Los Ángeles) para brindar atención médica a las personas con cobertura de Medi-Cal en el condado de Los Ángeles.

L.A. Care trabaja con el Estado de California para garantizar que reciba la atención médica que necesita. L.A. Care es una entidad pública local. De hecho, es el mayor plan de salud administrado por el estado que existe en el país. Atiende a las personas que viven en el condado de Los Ángeles (lo que llamamos nuestra “área de servicio”). L.A. Care también trabaja con cuatro (4) planes de salud asociados (L.A. Care también se considera un “plan de salud asociado”) para brindar servicios de atención médica a nuestros miembros. Cuando un miembro de Medi-Cal se afilia a L.A. Care, puede optar por recibir servicios a través de cualquiera de los planes de salud asociados que figuran en la siguiente lista, siempre que el plan elegido esté disponible.

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan
- Kaiser Permanente
- L.A. Care



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Manual para Miembros

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

Esta Guía para los Miembros también se conoce como Documento combinado de Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Formulario de divulgación. Es un resumen de las normas y políticas de Blue Shield Promise, y se basan en el contrato de Blue Shield Promise con L.A. Care. Si desea obtener más información, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) para solicitar una copia del contrato entre Blue Shield Promise y L.A. Care. También puede pedir otra copia del Manual para Miembros sin costo o visitar el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal para ver el Manual para Miembros. También puede solicitar, sin costo alguno para usted, una copia de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos que no son confidenciales y de uso exclusivo de Blue Shield Promise o información sobre cómo acceder a esta documentación en el sitio web de Blue Shield Promise.

Comuníquese con nosotros

Blue Shield Promise está a su disposición para ayudarle. Si tiene preguntas, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita.

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

Muchas gracias.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Índice

Otros idiomas y formatos.....	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de intérprete.....	3
¡Bienvenido a Blue Shield Promise!.....	9
Manual para Miembros.....	10
Comuníquese con nosotros.....	10
Índice.....	11
1. Primeros pasos como miembro	14
Cómo solicitar ayuda	14
Quiénes son elegibles para ser miembros	15
Tarjetas de identificación (ID).....	16
2. Acerca de su plan de salud.....	17
Información general del plan de salud.....	17
Cómo funciona su plan.....	19
Cambiar de plan de salud.....	19
Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California.....	20
Continuidad de la atención médica.....	21
Costos	24
3. Cómo obtener atención médica.....	28
Cómo acceder a servicios de atención médica	28
Proveedor de atención primaria (o médico de atención primaria, PCP) ...	29
Red de proveedores	33
Citas	41
Traslado a sus citas médicas	42
Cancelación y reprogramación	42
Pago	42



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Referencias	44
Aprobación previa (autorización previa)	45
Segundas opiniones	47
Servicios de atención médica confidenciales	48
Atención médica de urgencia	51
Atención médica de emergencia	52
Línea de Enfermería	54
Directivas anticipadas.....	54
Donación de órganos y tejidos	55
4. Beneficios y servicios	56
Lo que cubre su plan de salud.....	56
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Blue Shield Promise.....	60
Otros programas y beneficios cubiertos de Blue Shield Promise	83
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	87
Servicios que no puede obtener por medio de Blue Shield Promise ni Medi-Cal	92
Evaluación de las tecnologías nuevas y las existentes	92
5. Atención para el bienestar infantil y juvenil	93
Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)	93
Chequeos de salud y bienestar infantil y atención médica preventiva.....	94
Prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre.....	96
Ayuda para recibir los servicios de atención para el bienestar infantil y juvenil	96
Otros servicios que usted puede obtener por medio de Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS) u otros programas	96
6. Informar y resolver problemas	99
Quejas	100
Apelaciones.....	101
Qué hacer si no está de acuerdo con la decisión tomada con respecto a una apelación	103
Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Médica Administrada.....	104
Audiencia del Estado.....	105
Fraude, uso indebido y abuso	107



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Derechos y responsabilidades	109
Sus derechos.....	109
Sus responsabilidades	111
Aviso de no discriminación	112
Maneras de participar como miembro	115
Notificación de prácticas de privacidad	116
Notificación sobre las leyes	126
Aviso sobre Medi-Cal como el pagador de último recurso, otra cobertura médica y recuperación de actos ilícitos.....	126
Notificación sobre la recuperación de gastos del patrimonio sucesorio	127
Notificación de acción.....	128
Aviso sobre solicitudes de comunicaciones confidenciales.....	129
8. Números importantes y palabras que debe conocer.....	131
Números telefónicos importantes	131
Palabras que debe conocer.....	133



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

1. Primeros pasos como miembro

Cómo solicitar ayuda

En Blue Shield Promise queremos que se sienta complacido con la atención médica que recibe. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su atención médica, en Blue Shield Promise queremos saberlo.

Servicios para los miembros

El servicio de Atención al Cliente de Blue Shield Promise está para ayudarlo. Blue Shield Promise puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos por Blue Shield Promise
- Ayudarlo a elegir o cambiar a un proveedor de atención primaria (PCP)
- Decirle dónde puede obtener la atención médica que necesita
- Ayudarlo a obtener servicios de interpretación si usted no habla inglés
- Ayudarlo a obtener información en otros idiomas y formatos
- Ayudarlo a conseguir citas oportunas
- Reemplazar su tarjeta de identificación
- Responder preguntas sobre problemas que no puede resolver
- Ayudar a programar servicios de transporte

Si necesita ayuda, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La llamada es gratuita. Blue Shield Promise debe garantizar que no permanezca en espera por más de 10 minutos cuando llama.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Quiénes son elegibles para ser miembros

Usted cumple con los requisitos para la cobertura de Blue Shield Promise porque cumple con los requisitos para la cobertura de Medi-Cal y vive en el condado de Los Ángeles. Si tiene preguntas sobre su cobertura de Medi-Cal o sobre cuándo necesita renovar su cobertura de Medi-Cal, llame al Departamento de Servicios Sociales Públicos del Condado de Los Ángeles (Los Angeles County Department of Public Social Services, DPSS) al **1-866-613-3777**. Es posible que también cumpla con los requisitos de Medi-Cal por medio del Seguro Social porque usted está recibiendo el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)/el Pago suplementario estatal (SSP).

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

Medi-Cal de transición

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

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

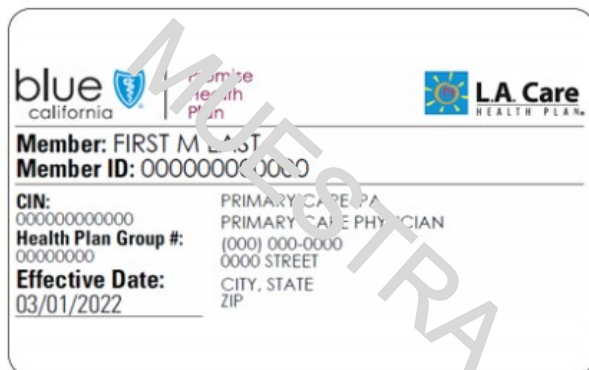
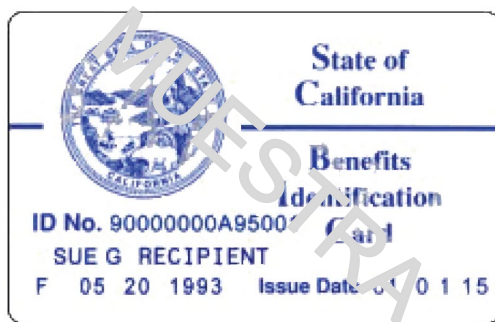
Puede hacer preguntas acerca de los requisitos para Medi-Cal de transición en la oficina de salud y servicios humanos de su condado en su zona en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llamar a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de Blue Shield Promise, recibirá una tarjeta de identificación de Blue Shield Promise. Deberá mostrar su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise y su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) que le envió el estado de California cada vez que reciba un servicio de atención médica o una receta. Debería llevar consigo todas sus tarjetas de salud en todo momento. Estas son tarjetas de identificación de muestra de BIC y de Blue Shield Promise, para que sepa cómo se verán las suyas:



Si no recibe su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise en el plazo de unas semanas después de su fecha de inscripción, o si su tarjeta se daña, extravía o se la roban, llame a Atención al Cliente de inmediato. Blue Shield Promise le enviará una nueva tarjeta sin costo para usted. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

2. Acerca de su plan de salud

Información general del plan de salud

Blue Shield Promise es un plan de salud para personas que tienen cobertura de Medi-Cal en el condado de Los Ángeles. Blue Shield Promise trabaja con L.A. Care Health Plan para que pueda recibir la atención médica que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes de Atención al Cliente de Blue Shield Promise para obtener más información acerca del plan de salud y sobre cómo aprovecharlo bien. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Cuándo empieza y cuándo termina su cobertura

Después de inscribirse en Blue Shield Promise, le enviaremos una tarjeta de identificación dentro de las dos semanas de su inscripción. Deberá presentar su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise y su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) cada vez que reciba un servicio de atención médica o una receta.

Es necesario renovar su cobertura de Medi-Cal todos los años. Si la oficina de su condado en su zona no puede renovar su cobertura de Medi-Cal usando fuentes electrónicas, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Llene este formulario y envíelo de regreso a la agencia de servicios humanos de su condado en su zona. Usted puede devolver su información en línea, en persona, por teléfono o a través de otros medios electrónicos que haya disponibles en su condado.

La fecha de entrada en vigor de su cobertura es el primer día del mes siguiente a la finalización de su inscripción en un plan de salud. Revise su carta de Opciones de atención médica para saber la fecha de comienzo de la vigencia de su cobertura.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Puede pedir en que termine su cobertura de Blue Shield Promise y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para obtener ayuda para la elección de un nuevo plan, llame a Opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). O visite www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. También puede pedir que termine su Medi-Cal.

Blue Shield Promise es un plan de salud para miembros de Medi-Cal del condado de Los Ángeles. Encuentre la oficina de su zona en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Su elegibilidad para Blue Shield Promise puede terminar frente a alguna de las siguientes situaciones:

- Si se muda fuera del condado de Los Ángeles.
- Usted ya no tiene más Medi-Cal.
- Si usted cumple con los requisitos para un programa de exención que requiere que esté inscrito en Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS).
- Usted está en la cárcel o en prisión.

Si pierde su cobertura de Blue Shield Promise Medi-Cal, igual podría ser elegible para la cobertura de Medi-Cal de pago por servicio (Fee-for-Service, FFS). Si no sabe con certeza si su cobertura de Blue Shield Promise sigue vigente, llame a Atención al cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Consideraciones especiales para la atención médica administrada las comunidades indígenas estadounidenses

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

Si pertenece a una comunidad indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica de un proveedor de atención médica indígena (IHCP, en inglés). También puede seguir siendo miembro de Blue Shield Promise o cancelar su membresía mientras recibe servicios de atención médica a través de estos establecimientos. Para obtener información sobre la inscripción y cancelación de la membresía, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cómo funciona su plan

Blue Shield Promise es un plan de salud de atención administrada que tiene contrato con L.A. Care. Blue Shield Promise trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de Blue Shield Promise para brindarle atención médica a usted, el miembro. Mientras sea miembro de Blue Shield Promise, puede ser elegible para obtener algunos servicios adicionales prestados a través del plan de pago por servicio de Medi-Cal. Estos incluyen recetas para pacientes ambulatorios, medicamentos de venta sin receta y algunos suministros médicos a través del programa de pago por servicio (FFS) Medi-Cal Rx.

Un Representante de Atención al Cliente de Blue Shield Promise puede explicarle cómo funciona Blue Shield Promise, cómo recibir la atención que necesita, programar citas con proveedores dentro de los tiempos de acceso estándar, cómo solicitar servicios de interpretación sin costo y cómo averiguar si es elegible para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). También puede encontrar información sobre los servicios para los miembros en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Cambiar de plan de salud

Puede cancelar su membresía de Blue Shield Promise e inscribirse en otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento. Llame a Opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) para elegir un plan nuevo. Puede llamar entre las 8 a.m. y las 6 p.m., de lunes a viernes. O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Procesar su solicitud de cancelación de la membresía en Blue Shield Promise es inscribirse en otro plan en su condado puede demorar hasta 30 días si no surge ningún problema con la solicitud. 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).

Si desea cancelar su membresía de Blue Shield Promise antes, puede solicitar una cancelación acelerada (rápida) a través de Opciones de Atención Médica. Si la razón de su solicitud se ajusta a las reglas para la cancelación acelerada de la inscripción, usted recibirá una carta que le informará que se ha cancelado su inscripción.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Puede solicitar su salida de Blue Shield Promise en persona en la oficina local de salud y servicios humanos de su condado. Encuentre la oficina de su zona en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. O llame a Opciones de atención médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

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

Los servicios de emergencia y la atención de urgencia están disponibles para todas las personas inscritas en Medi-Cal en todo el estado, independientemente del condado de residencia. La atención de rutina y preventiva tienen cobertura solamente en su condado de residencia. Si se muda a un nuevo condado de California como estudiante de una escuela de educación superior, incluida la universidad, Blue Shield Promise cubrirá los servicios de las salas de emergencias y de atención médica de urgencia en su nuevo condado. También puede recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado, pero debe notificar a su MCP. Consulte los detalles a continuación.

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

Si se muda temporalmente de su hogar para ser estudiante en otro condado de California, hay dos opciones disponibles para usted. Usted puede:

- Notificar al Departamento de Servicios Sociales Públicos del Condado de Los Ángeles llamando al 1-866-613-3777 o visitando <http://dpss.lacounty.gov> para informar que se está mudando temporalmente para asistir a una institución de educación superior y proporcionar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará sus registros con su nueva dirección y código de condado en la base de datos del estado. Use esta opción si desea recibir atención médica de rutina o preventiva en su condado nuevo. Es posible que deba cambiar de plan de salud si Blue Shield Promise no opera



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

en el condado en el cual usted asistirá a la universidad. Si tiene alguna pregunta, y para evitar cualquier 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 al 711).

O

- Elegir no cambiar de plan de salud al mudarse temporalmente para asistir a la universidad en otro condado. Solo podrá acceder a los servicios de la sala de emergencias y de atención de urgencia para algunas condiciones en el nuevo condado. Para obtener más información, consulte el Capítulo 3 “Cómo obtener atención médica”. Para recibir servicios de atención médica preventiva o de rutina, deberá usar la red de proveedores regular de Blue Shield Promise ubicada en el condado de residencia del jefe de familia.

Si se va de California temporalmente para ser estudiante en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad al Departamento de Servicios Sociales Públicos del Condado de Los Ángeles. Siempre que sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y la atención médica de urgencia en otro estado. Medi-Cal también cubrirá la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México si se aprueba el servicio y el médico y el hospital cumplen con las normas de Medi-Cal. Los servicios de atención médica de rutina y preventiva, incluidos los medicamentos recetados, no tienen cobertura fuera de California. Si usted desea Medicaid en otro estado, deberá postularse en dicho estado. Usted no será elegible para Medi-Cal y Blue Shield Promise no pagará por su atención médica. Medi-Cal no cubre emergencias, urgencias ni ningún otro servicio de atención médica fuera de los Estados Unidos, excepto en Canadá y México, como se indica en el Capítulo 3.

Continuidad de la atención médica

Continuidad de la atención médica con un proveedor fuera del plan

Como miembro de Blue Shield Promise, recibirá atención médica de proveedores de la red de Blue Shield Promise. Para averiguar si el proveedor de atención médica es parte de la red de Blue Shield Promise, consulte el directorio de proveedores en línea en [Buscar un médico - FAD a BSC | Blue Shield of CA \(blueshieldca.com\)](#). El directorio



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

enumera: médicos de atención primaria, especialistas, hospitales y centros de atención médica, Centros de Salud Calificados Federalmente (Federally Qualified Health Care, FQHC), proveedores de servicios de salud conductual y proveedores de servicios de la vista.

En algunos casos, es posible que pueda acudir a proveedores que no son parte de la red de Blue Shield Promise de otro plan o sistema de pago por servicio (FFS) o si un proveedor que estaba en la red ya no lo está. Esto se llama continuidad de la atención médica.

Llame a Blue Shield Promise y díganos si necesita consultar a un proveedor que está fuera de la red. Le informaremos si tiene derecho a la continuidad de la atención de la atención médica. Es posible que pueda utilizar la continuidad de la atención médica por hasta por 12 meses, o más en algunos casos, si se dan las siguientes condiciones:

- Tiene un plan de atención en curso con un proveedor que no es parte del plan, desde antes de su inscripción en Blue Shield Promise
- Recibió atención del proveedor que no es parte del plan al menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su inscripción en Blue Shield Promise por una consulta que no fue de emergencia
- El proveedor que no pertenece al plan está dispuesto a trabajar con Blue Shield Promise y acepta los requisitos contractuales y el sistema de pago por servicios de Blue Shield Promise
- El proveedor fuera del plan cumple con las normas profesionales de Blue Shield Promise

Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) para solicitar más información.

Si sus proveedores no se suman a la red de Blue Shield Promise una vez transcurridos los 12 meses, no aceptan las tarifas de Blue Shield Promise o no reúnen los requisitos de calidad de la atención, deberá cambiar de proveedores a profesionales de la red de Blue Shield Promise. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) para conocer sus opciones.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Continuidad de los servicios de atención médica

Como miembro de Blue Shield Promise, recibirá sus servicios de Medi-Cal de proveedores de la red de Blue Shield Promise. En algunos casos, es posible que pueda obtener acceso continuo a los servicios a través de Medi-Cal, si está recibiendo tratamiento por ciertas afecciones y el proveedor que no pertenece al plan no está dispuesto a continuar prestando sus servicios o no acepta los requisitos contractuales, pago u otros términos para la prestación de servicios de atención de Blue Shield Promise y entonces no puede mantener la continuidad de su atención médica con ese proveedor. Sin embargo, es posible que pueda seguir recibiendo servicios de un otro proveedor de la red de Blue Shield Promise.

Los servicios que Blue Shield Promise ofrece para la continuidad de la atención médica incluyen, entre otros:

- Condiciones agudas (problemas médicos que necesitan atención rápida) – durante todo el tiempo que permanezca dicha condición.
- Afecciones físicas y conductuales crónicas (un problema de atención médica que tiene desde hace mucho tiempo) – por la cantidad de tiempo necesaria para terminar el curso del tratamiento y coordinar una transferencia segura a un nuevo médico de la red de Blue Shield Promise.
- Embarazo: durante el 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 del 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 del comienzo de la cobertura o la fecha en la que finaliza el contrato del proveedor con Blue Shield Promise.
- Enfermedad terminal (un problema médico que pone en peligro la vida): mientras dure la enfermedad. La prestación de los servicios cubiertos hasta finalizarlos puede superar los doce (12) meses a partir del momento en el que el proveedor deja de trabajar con Blue Shield Promise.
- La realización de una cirugía u otro procedimiento médico por parte de un proveedor no perteneciente al plan, siempre y cuando tenga cobertura, sea médicamente necesaria y esté autorizada por Blue Shield Promise como parte de un plan de tratamiento documentado y haya sido recomendada y documentada por el proveedor – la cirugía u otro procedimiento médico debe



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

realizarse dentro de los 180 días de la fecha de finalización del contrato del proveedor o dentro de los 180 días de la fecha de entrada en vigor de la cobertura de un miembro nuevo.

Para conocer otras afecciones que podrían calificar, comuníquese con Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Llame al Servicio al Cliente al 1-800-605-2556 (TTY 711) para solicitar ayuda para seleccionar un proveedor contratado para continuar con su atención o si tiene alguna pregunta o algún problema para recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no pertenece más a Blue Shield Promise.

Blue Shield Promise no está obligado a brindar continuidad de atención médica para servicios no cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios separados. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención médica y los requisitos de elegibilidad, y para conocer todos los servicios disponibles, llame a Atención al Cliente al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Costos

Costos para los miembros

Blue Shield Promise atiende a personas que son elegibles para la cobertura de Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de Blue Shield Promise **no** tienen que pagar por los servicios cubiertos, primas o deducibles. Los miembros inscritos en el Programa de Seguro Médico para Niños de California (California Children's Health Insurance Program, CCHIP) en los condados de Santa Clara, San Francisco y San Mateo y los miembros del Programa Medi-Cal para Familias pueden tener una prima mensual y copagos. Excepto para atención de emergencia, atención de urgencia o servicios confidenciales, debe obtener una autorización previa de Blue Shield Promise para consultar a un proveedor fuera de la red de Blue Shield Promise. Si no obtiene la autorización previa y acude a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es de emergencia, atención médica de urgencia o servicios confidenciales, es posible que deba pagar la atención de proveedores que están fuera de la red. En la sección "Beneficios y servicios" encontrará una lista de los servicios cubiertos. También puede obtener el Directorio de proveedores en el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Para los miembros con atención médica a largo plazo y costos compartidos

Es posible que usted tenga que pagar costos compartidos cada mes para sus servicios de atención médica a largo plazo. El importe de sus costos compartidos depende de sus ingresos y recursos. Todos los meses deberá pagar sus propias facturas de atención médica, incluidas, entre otras, las facturas por Servicios y Recursos de Apoyo a Largo Plazo Administrados (Managed Long-Term Support System, MLTSS), hasta alcanzar el monto de su parte del costo. Después de eso, su atención médica a largo plazo estará cubierta por Blue Shield Promise para ese mes. No tendrá cobertura de Blue Shield Promise hasta haber alcanzado el monto total de su parte del costo de atención médica a largo plazo del mes.

Cómo se le paga a un proveedor

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

- Pagos por capitación
 - Blue Shield Promise paga a algunos proveedores un importe fijo de dinero todos los meses por cada miembro de Blue Shield Promise. Esto se llama pago por capitación. Blue Shield Promise y los proveedores acuerdan el importe del pago.
- Pagos de FFS
 - Algunos proveedores prestan servicios de atención médica a los miembros de Blue Shield Promise y después envían a Blue Shield Promise una factura por los servicios que brindaron. Esto se llama pago de FFS. Blue Shield Promise y los proveedores acuerdan cuál será el costo de cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo para a los proveedores Blue Shield Promise, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Programas de incentivos para proveedores

Blue Shield Promise tiene programas de incentivos para proveedores con el fin de brindarle una mejor atención médica y una mejor experiencia con los proveedores de Blue Shield Promise. Estos programas ayudan a mejorar:

- La calidad de la atención médica



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- El acceso a la atención médica y a los servicios, y su disponibilidad
- Los tratamientos provistos
- La satisfacción del miembro

Para obtener más información sobre estos programas, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que Blue Shield Promise tiene la responsabilidad de pagar. Si recibe una factura por tarifas de servicios de apoyo, copagos o tarifas de registro para un servicio cubierto, no pague la factura. Llame a Atención al cliente de Blue Shield Promise de inmediato al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Cómo solicitar a Blue Shield Promise que le devuelva el dinero de los gastos en los que incurrió

Si pagó por los servicios que ya recibió, puede ser elegible para recibir un reembolso (que le devolvamos el dinero) si cumple con **todas** las siguientes condiciones:

- El servicio que usted recibió es un servicio cubierto que Blue Shield Promise tiene la responsabilidad de pagar. Blue Shield Promise no le reembolsará un servicio que no esté cubierto por Blue Shield Promise.
- Usted recibió el servicio cubierto después de haber comenzado a ser elegible como miembro de Blue Shield Promise.
- Usted solicita que le devuelvan el dinero dentro del plazo de un año desde la fecha en la que recibió el servicio cubierto.
- Usted proporciona un comprobante de que pagó el servicio cubierto, por ejemplo, un recibo detallado del proveedor.
- Usted recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal de la red de Blue Shield Promise. Usted no necesita cumplir con este requisito si recibió servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita que sea brindado por proveedores fuera de la red sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto normalmente requiere una aprobación previa, usted debe proporcionar evidencia del proveedor que muestre una necesidad médica para el servicio cubierto.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Blue Shield Promise le informará acerca de su decisión con respecto al reembolso en una carta que se llama Notificación de acción. Si usted cumple con todas las condiciones antes mencionadas, el proveedor inscrito en Medi-Cal debería devolverle la cantidad total que usted pagó. Si el proveedor se niega a devolverle el dinero, Blue Shield Promise le devolverá a usted la cantidad total que pagó. Debemos reembolsarle dentro de los 45 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo. Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no está en la red de Blue Shield Promise y se niega a devolverle el dinero, Blue Shield Promise le pagará a usted, pero solamente la cantidad que pagaría Medi-Cal de FFS. Blue Shield Promise le reembolsará el monto total que paga de su bolsillo por servicios de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita que de proveedor fuera de la red sin autorización previa. Si no cumple con una de las condiciones anteriores, Blue Shield Promise no le devolverá el dinero.

Blue Shield Promise no le devolverá el dinero en las siguientes situaciones:

- Usted solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, por ejemplo, servicios cosméticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por Blue Shield Promise.
- Usted no ha cumplido con el Costo Compartido de Medi-Cal.
- Usted fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que usted deseaba recibir atención de todos modos y que pagaría los servicios por su cuenta.
- Si tiene la Parte D de Medicare, los copagos de los medicamentos con receta cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

3. Cómo obtener atención médica

Cómo acceder a servicios de atención médica

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

Usted puede empezar a obtener servicios de atención médica en la fecha de vigencia de la inscripción. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise, la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga. No deje que ninguna otra persona utilice su tarjeta de BIC ni su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise.

Los miembros nuevos con cobertura de Medi-Cal solamente deben elegir un proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) de la red de Blue Shield Promise. Los miembros nuevos con Medi-Cal y otra cobertura médica integral no tienen que elegir un médico de atención primaria. La red de Blue Shield Promise es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Blue Shield Promise. Debe elegir un médico de atención primaria en el plazo de 30 días a partir del momento en el que se convierte en miembro de Blue Shield Promise. Si no escoge un médico de atención primaria, Blue Shield Promise escogerá a uno por usted.

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

Si hay un médico que desea mantener, o si quiere buscar un nuevo PCP, puede mirar el Directorio de proveedores. Contiene una lista de todos los médicos de atención primaria de la red de Blue Shield Promise. El Directorio de proveedores contiene otro tipo de información que le ayudará a elegir un PCP. Si necesita un directorio de proveedores, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). También puede acceder al directorio de proveedores en el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si no puede recibir la atención médica que necesita de un proveedor que participa de



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

la red de Blue Shield Promise, su PCP deberá solicitar a Blue Shield Promise la aprobación para referirle a un proveedor fuera de la red. Esto se llama referencia. Usted no necesita una aprobación para ir a un proveedor fuera de la red para recibir servicios debidos a cuestiones delicadas, los cuales se describen más adelante en este capítulo bajo el título “Atención médica por cuestiones delicadas”.

Lea el resto de este capítulo para obtener más información sobre los médicos de atención primaria (PCP), el directorio de proveedores y la red de proveedores.

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

Proveedor de atención primaria (o médico de atención primaria, PCP)

Debe elegir a un PCP en el plazo de 30 días a partir de la inscripción en Blue Shield Promise. Según su edad y sexo, podrá elegir a un médico general, obstetra/ginecólogo, médico de familia, internista o pediatra como su proveedor de atención primaria (PCP). Un enfermero especializado (nurse practitioner, NP), un asistente médico (physician assistant, PA) o una enfermera partera certificada también pueden ejercer como su PCP. Si elige a un NP, un PA o una enfermera partera certificada, es posible que se le asigne un médico para supervisar su atención médica. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, o si tiene otro seguro integral de atención médica, no tiene que elegir un PCP.

Puede elegir un Proveedor de Atención Médica para Indígenas (IHCP), un Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) o una Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, RHC) como su PCP. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda escoger a un mismo PCP para todos sus familiares que sean miembros de Blue Shield Promise, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden elegir un IHCP como PCP aunque el IHCP no se encuentre dentro de la red de Blue Shield Promise.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si no escoge a un PCP en el plazo de 30 días a partir de la inscripción, Blue Shield Promise le asignará un PCP. Si se le asigna un PCP y usted quiere realizar un cambio, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). El cambio ocurrirá el primer día del mes siguiente.

Su PCP hará lo siguiente:

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

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

También puede encontrar el directorio de proveedores de Blue Shield Promise en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal. O puede solicitar que se le envíe por correo un Directorio de proveedores si llama a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). También puede llamar para averiguar si el PCP que usted quiere acepta actualmente a pacientes nuevos.

Opciones de médicos y otros proveedores

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

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

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

Para cambiar su PCP, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). También puede cambiar de PCP desde el portal de recursos para miembros de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal. Blue Shield Promise puede cambiar su PCP si el PCP no acepta nuevos pacientes, ya no es parte de la red Blue Shield Promise, no brinda atención a pacientes de su edad, o



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

si hay problemas de calidad con el PCP que están pendientes de resolución. Blue Shield Promise o su PCP también le pueden pedir que realice un cambio a otro PCP si no logra entablar una relación cordial y de mutuo acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a sus citas. Si Blue Shield Promise necesita cambiar su PCP, Blue Shield Promise le informará por escrito.

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

Lo que debe tener en cuenta para elegir un médico de atención primaria:

- ¿El médico de atención primaria atiende a niños?
- ¿Trabaja el PCP en una clínica que a mí me gusta utilizar?
- ¿Está el consultorio del PCP cerca de mi casa, del trabajo o de la escuela de mis hijos?
- ¿Está el consultorio del PCP cerca de donde vivo y es fácil llegar al consultorio del PCP?
- ¿Los médicos y su personal hablan en mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital que a mí me gusta?
- ¿Brinda el PCP los servicios que yo pueda necesitar?
- ¿El horario de atención del consultorio del PCP coincide con mis horarios?

Evaluación de salud inicial (IHA)

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Si tiene preguntas sobre IHA, llame al Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Atención médica de rutina

La atención médica de rutina es atención médica regular. Incluye la atención médica preventiva, también llamada atención para el bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y evitar que se enferme. La atención médica preventiva incluye exámenes médicos regulares y asesoría y educación de la salud. Los niños pueden recibir los servicios preventivos tempranos que tanto necesitan, como exámenes de audición y visión, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos más servicios recomendados por las pautas de Bright Futures de los pediatras (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf). Además de la atención médica preventiva, la atención médica de rutina incluye la atención médica cuando usted está enfermo. Blue Shield Promise cubre la atención médica de rutina brindada por su PCP.

Su PCP hará lo siguiente:

- Ocuparse de la mayor parte de su atención de rutina, incluidos controles regulares, vacunas, tratamiento, recetas y asesoramiento médico.
- Llevar sus registros médicos
- Referirle (enviarle) a especialistas si es necesario
- Ordenar radiografías, mamografías o exámenes de laboratorio si usted los necesita

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

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que cubre su plan, así como lo que no cubre, lea “Beneficios y servicios” y “Atención para el bienestar infantil y juvenil” de esta guía.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Todos los proveedores de Blue Shield Promise pueden usar dispositivos y servicios para comunicarse con las personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Informe a su proveedor o a Blue Shield Promise lo que necesita.

Red de proveedores

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

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden elegir un IHCP como PCP, aunque el IHCP no sea parte de la red de Blue Shield Promise.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tienen una objeción moral para prestarle un servicio cubierto, como la planificación familiar o un aborto, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, lea la sección “Objeción moral” más adelante en este capítulo.

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

Proveedores de la red

Podrá recurrir a los proveedores de la red de Blue Shield Promise en la mayoría de los casos en que necesite atención médica. Recibirá atención preventiva y de rutina de proveedores dentro de la red. También podrá acudir a especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Blue Shield Promise.

Para acceder a un directorio de proveedores dentro de la red, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (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 contemplada en el contrato, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 7, o al 711). O visite el sitio web de Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para consultar a un proveedor fuera de la red de Blue Shield Promise, incluso si está dentro del área de servicio de Blue Shield Promise, excepto en las siguientes situaciones:

- Si necesita servicios de emergencia, en cuyo caso debe marcar 911 o acudir al hospital más cercano
- Si está fuera del área de servicio de Blue Shield Promise y necesita atención médica de urgencia, en cuyo caso puede ir a cualquier centro de atención de urgencias
- Si necesita servicios de planificación familiar, en cuyo caso puede ir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa
- Si 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

Si no se encuentra en una de estas situaciones, y no obtiene la aprobación previa y recibe atención de un proveedor fuera de la red, es posible que deba pagar la atención que recibe de proveedores que están fuera de la red.

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

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

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

Para atención urgente dentro del área de servicio de Blue Shield Promise, debe consultar a un proveedor de atención médica de urgencia de la red de Blue Shield Promise. No necesita aprobación previa para recibir atención de urgencia de un proveedor de la red. Si no obtiene una aprobación previa, es posible que tenga que pagar la atención médica de urgencia que reciba de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Blue Shield Promise. Para obtener más información



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

acerca de los servicios de atención de emergencia, atención de urgencia y atención que está relacionada con cuestiones delicadas, visite dichos títulos de este capítulo.

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

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Blue Shield Promise y necesita atención médica que **no** es urgente ni de emergencia, llame inmediatamente a su PCP. O llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Los miembros que necesitan atención médica que no es de urgencia o de emergencia fuera del área de servicio y/o red de proveedores de Blue Shield Promise deben tener una aprobación previa antes de recibir el servicio. Llame a su PCP o a Atención al Cliente de Blue Shield Promise.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. Blue Shield Promise cubre la atención de emergencias fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieran hospitalización, Blue Shield Promise cubrirá su atención médica. Si hace un viaje internacional fuera de Canadá o México y necesita servicios de emergencia, atención médica de urgencia o cualquier servicio de atención médica Blue Shield Promise **no** cubre su atención.

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

Si usted está en otro estado, incluso en los territorios de los EE. UU. (Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los EE. UU.), usted tiene cobertura para la atención de emergencia, pero no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medicaid es el nombre de Medi-Cal en otros estados). Si necesita atención de emergencia fuera de California, dígame al médico del hospital o de la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y que es miembro de Blue Shield Promise tan pronto como pueda. Pídale al hospital que haga copias de su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise. Dígame al hospital y a los médicos que le facturen a Blue Shield Promise. Si recibe una factura por los servicios que recibió en



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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 médica.

Si usted está fuera de California y tiene una necesidad de emergencia de abastecerse de medicamentos recetados de paciente ambulatorio, pídale a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 para recibir asistencia.

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

Si tiene preguntas acerca de la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Si la oficina está cerrada y desea ayuda de un representante, llame a la Línea de Enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Si necesita atención médica de urgencia fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, diríjase 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 obtener más información sobre la atención médica de urgencia, vaya al encabezado “Atención médica de urgencia” más adelante en este capítulo.

Planes de atención médica administrada con 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 “asociación de médicos independientes (IPA)”. Estos proveedores también pueden tener un contrato directo con Blue Shield Promise.

Su proveedor de atención primaria (PCP) le referirá a especialistas y servicios que también están conectados con su grupo médico, IPA o con Blue Shield Promise. Si ya se está atendiendo con un especialista, hable con su médico de atención primaria o llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Los representantes de Atención al Cliente de Blue Shield Promise le ayudarán a ver a ese proveedor si es elegible para la continuidad de la atención médica. Para obtener más información, consulte la sección Continuidad de la atención médica de esta guía.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Médicos

Usted elegirá a un médico del directorio de proveedores de Blue Shield Promise para que sea su proveedor de atención primaria (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 a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). O encuéntrelo en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si usted va a elegir un médico nuevo, también debería llamar para verificar de que el PCP que desea esté aceptando pacientes nuevos.

Si un médico le atendía antes de que se inscribiera en Blue Shield Promise, y ese médico no es parte de la red de Blue Shield Promise, es posible que dicho médico pueda seguir atendiéndole durante un período limitado. Esto se llama continuidad de la atención médica. Puede obtener más información sobre la continuidad de la atención médica en esta guía. Para obtener más información, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

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

Si desea cambiar de PCP, debe elegir a un PCP del directorio de proveedores de Blue Shield Promise. Asegúrese de que el PCP acepte actualmente a pacientes nuevos. Para cambiar su PCP, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). También puede cambiar de PCP ingresando en el sitio web de Blue Shield Promise.

Hospitales

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

Si no es una emergencia y usted necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital irá. Deberá ir a un hospital en el que atienda su médico de atención primaria y



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

que sea parte de la red de proveedores de Blue Shield Promise. Los hospitales de la red de Blue Shield Promise figuran en el directorio de proveedores.

Especialistas en salud de la mujer

Puede visitar a un especialista en salud de la mujer de la red de Blue Shield Promise para recibir la atención médica preventiva y de rutina necesaria como mujer, con cobertura. No necesita una referencia de su PCP para obtener dichos servicios. Para recibir ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Enfermería, que atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Directorio de proveedores

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

En el directorio de proveedores de Blue Shield Promise figuran hospitales, médicos de atención primaria, especialistas, enfermeros especializados, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, Centros de Salud Calificados Federalmente (FQHC), proveedores de servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, Servicios y recursos de apoyo a largo plazo administrados (MLTSS), Centros de Natalidad Independientes (FBC), Proveedores de Atención Médica para Indígenas (IHCP) y Clínicas de Salud Rural (RHC).

El Directorio de proveedores contiene los nombres de los proveedores de la red de Blue Shield Promise, sus especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas hablados. Informa si un proveedor acepta actualmente a pacientes nuevos. También indica el nivel de accesibilidad física del edificio, por ejemplo estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y asideros. Si desea obtener información acerca de la formación, capacitación y certificación de un médico, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita un directorio de proveedores impreso, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (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 llamar a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presionar 7, o al 711) para encontrar una farmacia cercana.

Acceso oportuno a la atención médica

Su proveedor de la red debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que se indican a continuación.

A veces, esperar más tiempo para recibir atención no es un problema. Es posible que su proveedor le dé un plazo de espera mayor si no fuera dañino para su salud. Debe anotarse en su registro que un mayor tiempo de espera no será perjudicial para su salud.

Tipo de cita	Debería poder programar una cita dentro de los siguientes plazos:
Citas de atención de urgencia que no requieren una aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención de urgencia que requieren una autorización previa	96 horas
Citas de atención primaria que no son de urgencia (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención de un especialista que no son de urgencia (de rutina)	15 días hábiles
Citas con un proveedor de atención de salud mental (no médico) que no son de urgencia (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención de seguimiento no urgentes (de rutina) con un proveedor de salud mental (no médico)	10 días hábiles desde la última cita



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tipo de cita	Debería poder programar una cita dentro de los siguientes plazos:
Citas que no son de urgencia (de rutina) y cuyo fin son servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o el tratamiento de una lesión, una enfermedad u otra condición de salud	15 días hábiles

Otras normas de tiempos de espera	Debería poder conectarse dentro de los siguientes plazos:
Tiempos de espera del teléfono de Atención al Cliente durante el horario comercial habitual	10 minutos
Tiempos de espera telefónicos para la Línea de Enfermería	30 segundos (conectado al/a la enfermero/a)

Tiempo o distancia de traslado para recibir atención médica

Blue Shield Promise debe seguir ciertos estándares en relación con el tiempo o la distancia de traslado para su atención. Esos estándares ayudan a garantizar que usted pueda recibir atención médica sin tener que viajar demasiado tiempo o demasiado lejos del lugar donde vive. Los estándares de tiempo o distancia de traslado dependen del condado en el que usted viva.

Si Blue Shield Promise no puede brindarle atención médica conforme a estos estándares de tiempo o distancia de traslado, el DHCS puede aprobar un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de Blue Shield Promise para el lugar donde vive, visite blueshieldca.com/promise/medi-cal. O llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita atención médica de un proveedor y ese proveedor está lejos de donde vive, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Podrán ayudarle a encontrar a un proveedor más cerca de usted que pueda brindarle atención médica. Si Blue Shield Promise no puede encontrar un proveedor más cerca de donde vive que pueda brindarle atención médica, usted puede pedirle a Blue Shield Promise que coordine el transporte para que pueda ir al consultorio de su proveedor, incluso si ese proveedor está lejos de donde vive. Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 7, o al 711).

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

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP.
- Tenga su número de identificación de Blue Shield Promise disponible al llamar.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su tarjeta de BIC y su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise a su cita.
- Solicite transporte para ir a su cita si es necesario.
- Solicite asistencia con el idioma o servicios de interpretación antes de su cita para tener los servicios en el momento de su visita, si es necesario.
- Acuda a horario a su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, llenar formularios y responder cualquier pregunta que su PCP pueda tener.
- Llame inmediatamente si no puede acudir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga listas sus preguntas y la información acerca de sus medicamentos por si las necesitara.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Traslado a sus citas médicas

Si no tiene manera de ir y venir de sus citas para los servicios cubiertos, podemos ayudarle a organizar el transporte. Este servicio, llamado transporte médico, **no** es para emergencias. Si tiene una emergencia, llame al 911. El transporte médico está disponible para servicios y citas que no están relacionados con los servicios de emergencia y puede estar disponible sin costo alguno para usted.

Vea la sección “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias” para ver más información.

Cancelación y reprogramación

Si no puede ir a su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos solicitan que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si usted tiene que cancelarla. Si no acude a varias de sus citas, es posible que su médico ya no quiera tenerlo como paciente.

Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá ninguna factura del proveedor. Deberá mostrar su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise y su tarjeta de BIC de Medi-Cal cada vez que reciba un servicio de atención médica o recetas, para que su proveedor sepa a quién facturarle. Es posible que reciba una Explicación de beneficios (EOB) o un extracto del proveedor. Las EOB y los extractos no son facturas.

Si recibe una factura, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Si recibe una factura por sus medicamentos recetados, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 7, o al 711). O visite el sitio web de Medi-Cal Rx <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Informe a Blue Shield Promise sobre el importe cobrado, la fecha del servicio y la razón de la factura. Usted no es responsable de pagar a un proveedor ningún monto que Blue Shield Promise adeude por un servicio cubierto. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise antes de visitar a un proveedor fuera de la



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

red de Blue Shield Promise, incluso si está dentro del área de servicio Blue Shield Promise, excepto en las siguientes situaciones:

- Si necesita servicios de emergencia, en cuyo caso debe marcar 911 o acudir al hospital más cercano
- Si necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa
- Si 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

Si no recibe una aprobación previa, es posible que tenga que pagar la atención médica de los proveedores que no pertenecen a la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, es posible que los pueda obtener de un proveedor fuera de la red sin costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios, no estén disponibles dentro de la red y tengan la aprobación previa de Blue Shield Promise. Para obtener más información sobre atención médica de emergencia, atención médica de urgencia y servicios confidenciales, consulte los encabezados correspondientes de este capítulo.

Si recibe una factura o se le pide que abone un copago que usted considera que no debe pagar, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamo ante Blue Shield Promise. Deberá informar a Blue Shield Promise por escrito por qué tuvo que pagar el artículo o servicio. Blue Shield Promise leerá su reclamo y decidirá si puede recuperar el dinero. Si tiene preguntas, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Blue Shield Promise no le devolverá el dinero si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios cosméticos.
- Usted no ha cumplido con el Costo Compartido de Medi-Cal.
- Usted fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que decía que usted deseaba recibir atención de todos modos y que pagaría los servicios por su cuenta.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Usted solicitó que se le paguen los copagos por recetas cubiertas por su plan de la Parte D de Medicare.

Referencias

Su médico de atención primaria u otro especialista le dará una referencia para consultar a un especialista dentro del plazo indicado en la sección “Acceso oportuno a la atención médica” de este manual, si lo necesita. Un especialista es un médico que tiene formación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir a un especialista. El consultorio del PCP puede ayudarle a fijar una hora para ir al especialista.

Otros servicios que podrían necesitar una referencia incluyen los procedimientos en el consultorio, las radiografías, los análisis de laboratorio y los 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 tratará durante el tiempo que considere que usted necesita tratamiento.

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

Si tiene dificultades para obtener una referencia permanente o quiere una copia de la Política de referencias de Blue Shield Promise, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

No necesita una referencia para:

- Visitas al PCP
- Visitas de obstetricia/ginecología (OB/GYN)
- Visitas de atención de urgencia o de emergencia
- Servicios para adultos por cuestiones delicadas, por ejemplo atención médica por agresión sexual
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina del Servicio de Referencia e Información para la Planificación Familiar al 1-800-942-1054)
- Asesoría y pruebas de VIH (12 años de edad o más)



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Servicios para infecciones de transmisión sexual (12 años de edad o más)
- Servicios quiroprácticos (es posible que se necesite una referencia cuando sean brindados por FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental
- Terapia permanente de salud mental

Los menores también pueden recibir ciertos servicios de salud mental como pacientes ambulatorios, servicios relacionados con cuestiones delicadas y servicios para el trastorno de consumo de sustancias sin el consentimiento de los padres. Para obtener más información, lea “Servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor” y “Servicios de tratamiento para el trastorno de consumo de sustancias” de esta guía.

¿Está listo para dejar de fumar? Llame al 1-800-300-8086 si habla inglés o al 1-800-600-8191 si habla español para averiguar cómo hacerlo. O visite www.kickitca.org.

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención médica, su médico de atención primaria o especialista deberán pedirle permiso a Blue Shield Promise para que pueda recibir atención médica. Esto se conoce como pedir aprobación previa o autorización previa. Significa que Blue Shield Promise debe asegurarse de que la atención es médicamente necesaria o que la necesita.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger la vida, evitar que usted enferme gravemente o que adquiera una discapacidad, o reducen el dolor intenso producido por una enfermedad, lesión o padecimiento diagnosticado. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Hospitalización, si no se trata de una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, si no se trata de una emergencia o urgencia
- Cirugía para pacientes ambulatorios
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería
- Tratamientos, diagnóstico por imágenes, pruebas y procedimientos especializados
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia. Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren una aprobación previa.
- Trasplantes de órganos principales

De acuerdo con el Código de Salud y Seguridad, sección 1367.01(h)(1), Blue Shield Promise tomará una decisión con respecto a las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina en el plazo de 5 días hábiles a partir del momento en que Blue Shield Promise recibe la información razonablemente necesaria para decidir.

Para solicitudes en las que un proveedor indique o Blue Shield Promise determine que seguir el marco de tiempo estándar podría poner en grave peligro su vida o su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima, Blue Shield Promise tomará una decisión acelerada (rápida) de aprobación previa (autorización previa). Blue Shield Promise le dará aviso tan pronto como lo requiera su condición de salud y no más tarde de 72 horas después de recibir la solicitud de servicios.

La revisión de las solicitudes de aprobación previa (autorización previa) está a cargo de personal clínico o médico, por ejemplo médicos, enfermeros y farmacéuticos.

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

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Si tiene preguntas acerca de la aprobación previa (autorización previa), llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Segundas opiniones

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

Si desea una segunda opinión, le referiremos a un proveedor calificado de la red que pueda darle una segunda opinión. Si necesita ayuda para elegir un proveedor, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Blue Shield Promise pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la piden y se la brinda un proveedor de la red. Usted no necesita el permiso de Blue Shield Promise para recibir una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una referencia, su proveedor de la red puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si la necesita.

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

Si Blue Shield Promise niega su solicitud de una segunda opinión, puede presentar una queja. Para obtener más información acerca de las quejas, consulte el título “Quejas” en el Capítulo titulado “Informar y resolver problemas” de este manual.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Servicios de atención médica confidenciales

Servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor

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

Puede acceder a los siguientes servicios sin el permiso de sus padres o tutores:

- Servicios por agresión sexual, incluida la atención de salud mental para pacientes ambulatorios
- Embarazo
- Planificación familiar y control de la natalidad
- Servicios de aborto

Si tiene 12 años o más, también puede obtener estos servicios sin el permiso de sus padres o tutores:

- Atención médica de salud mental para pacientes ambulatorios para:
 - Agresión sexual
 - Incesto
 - Agresión física
 - Abuso infantil
 - Pensamientos de hacerse daño a sí mismo o a otras personas
- Prevención, pruebas y tratamiento del VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Tratamiento del trastorno por uso de sustancias
- Para obtener más información, vaya a “Servicios de tratamiento de trastornos por uso de sustancias” de este manual.

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, servicios de control de la natalidad o servicios para infecciones de transmisión sexual, el médico o la clínica no tienen que ser parte de la red de Blue Shield Promise. Usted puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir para recibir estos servicios sin una referencia o aprobación previa (autorización previa). Para los servicios de consentimiento de menores que no son servicios especializados de salud mental, puede acudir a un proveedor dentro de la red sin una referencia y sin aprobación previa. Su médico de



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

atención primaria no tiene que referirlo y usted no necesita obtener una aprobación previa de Blue Shield Promise para acceder a los servicios de consentimiento de menores que están cubiertos de conformidad con este Manual para Miembros.

Los servicios de consentimiento de menores que son servicios especializados de salud mental no están cubiertos en virtud de este Manual para Miembros. Los servicios especializados de salud mental 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 las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise no informará a los padres o tutores si solicita servicios confidenciales. Consulte la sección “Aviso sobre solicitudes de comunicaciones confidenciales” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales.

Servicios de atención médica confidenciales para adultos

Como adulto (18 años de edad o más), es posible que no desee consultar a su PCP para obtener atención médica por ciertas cuestiones delicadas o de carácter confidencial. Si es así, puede elegir a cualquier médico o clínica para obtener los siguientes tipos de atención médica:

- Planificación familiar y control de la natalidad (incluida la esterilización para adultos mayores de 21 años)
- Asesoría y pruebas de embarazo
- Prevención y pruebas de VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención médica por agresión sexual
- Servicios de aborto para pacientes ambulatorios

No es necesario que el médico o la clínica formen parte de la red de Blue Shield Promise. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él sin una referencia o aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no estén relacionados con atención médica por cuestiones delicadas no estén cubiertos. Para recibir ayuda para encontrar un médico o una clínica que brinde estos servicios, o ayuda para acceder a estos servicios (incluido el transporte), puede llamar a Atención al Cliente de Blue Shield



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise no informará a su grupo familiar si solicita servicios confidenciales. Consulte la sección “Aviso sobre solicitudes de comunicaciones confidenciales” para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales.

Objeción moral

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

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

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

Debe obtener más información antes de inscribirse. Llame al médico, grupo médico, asociación de médicos independientes o clínica que tenga pensado elegir, o a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) para garantizar que pueda acceder a los servicios de atención médica que necesita.

Estos servicios están disponibles y Blue Shield Promise debe garantizar que usted o su familiar vean a un proveedor o sean admitidos en un hospital que preste los servicios cubiertos. Llame a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) si tiene preguntas o necesita ayuda para encontrar un proveedor.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Atención médica de urgencia

El objetivo de la atención médica de urgencia **no** es atender un caso de emergencia o una condición que pone en peligro su vida. Está destinada a los servicios que usted necesita para prevenir un daño grave a su salud como consecuencia de una enfermedad, lesión o complicación repentina de una condición que usted ya tenía.

La mayoría de las citas de atención de urgencia no necesitan una aprobación previa (autorización previa) y están disponibles dentro de las 48 horas de su solicitud de una cita. Si los servicios de atención de urgencia que usted necesita requieren una aprobación previa, se le ofrecerá una cita dentro de las 96 horas de su solicitud.

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su médico de atención primaria (PCP), llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). O puede llamar a la Línea de Enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos, al 1-800-609-4166 (TTY 711), para saber cuál es el nivel de atención médica que es mejor para usted.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, vaya a la institución de atención de urgencia más cercana.

Las necesidades de atención médica de urgencia podrían ser:

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Si necesita atención médica de urgencia para salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (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 encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

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

Atención médica de emergencia

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

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

Fuera de los EE. UU., solo están cubiertos los servicios de emergencia que requieren hospitalización en Canadá y México. La atención de emergencia y otro tipo de atención en otros países no está cubierta.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Trabajo de parto
- Un hueso fracturado
- Dolor intenso
- Dolor de pecho
- Problemas para respirar
- Una quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayo
- Hemorragia grave
- Afecciones de emergencia psiquiátrica, como depresión grave o pensamientos suicidas (pueden estar cubiertas por los planes de salud mental del condado)

No vaya a la sala de emergencias para recibir atención médica de rutina o atención que no se necesita de inmediato. La atención médica de rutina debería brindársela su PCP, que es quien le conoce mejor. Si no tiene la certeza de que su condición médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

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

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Línea de Enfermería

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

- Hablar con un enfermero que responderá sus preguntas médicas, le dará consejos sobre el cuidado y lo ayudará a decidir si debe visitar a un proveedor de inmediato.
- Recibir ayuda para condiciones médicas tales como la diabetes o el asma y consejo acerca de qué tipo de proveedor sería el correcto para su condición

La Línea de Enfermería **no puede** ayudar con las citas clínicas o el reabastecimiento de medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con estos asuntos.

Las enfermeras le ayudarán en su idioma sin costo alguno para usted. El número de la Línea de Enfermería se encuentra en su tarjeta de identificación del plan de salud.

Directivas anticipadas

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

Puede obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, despachos de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagar el formulario. También puede encontrar y descargar un formulario gratuito en línea. Puede pedirle a su familia, su PCP o una persona en quien confíe que le ayude a llenar el formulario.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Tiene derecho a que su directiva anticipada se incluya en sus expedientes médicos.

Tiene derecho a cambiar o cancelar su directiva anticipada en cualquier momento.

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

Para obtener más información, puede llamar a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556.

Donación de órganos y tejidos

Puede ayudar a salvar vidas si se convierte en donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede ser donante con el consentimiento por escrito de su padre/madre o tutor. La decisión de ser donante de órganos se puede modificar en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea 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 los preste un proveedor de la red. Debe solicitarnos una preaprobación (autorización previa) si la atención está fuera de la red, excepto para ciertos servicios confidenciales y atención médica de emergencia. Es posible que su plan de salud cubra los servicios médicamente necesarios que le brinde un proveedor fuera de la red. Pero usted debe pedirle a Blue Shield Promise una preaprobación (autorización previa) para esto. Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger la vida, evitar que usted enferme gravemente o que adquiera una discapacidad, o reducen el dolor intenso producido por una enfermedad, lesión o padecimiento diagnosticado. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental. Para obtener más detalles sobre sus servicios cubiertos, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Los miembros menores de 21 años reciben beneficios y servicios extra. Lea el Capítulo 5: “Atención para el bienestar infantil y juvenil” para obtener más información.

A continuación, se mencionan algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece Blue Shield Promise. Es posible que los beneficios con un asterisco (*) necesiten preaprobación.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Acupuntura*
- Terapias y servicios de atención médica en el hogar para pacientes agudos (tratamiento de corto plazo)*
- Inmunizaciones (vacunas) para adultos
- Pruebas e inyecciones para la alergia*
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiología
- Prevención del asma
- Audiología*
- Tratamientos de salud conductual*
- Pruebas de biomarcadores
- Rehabilitación cardíaca*
- Servicios quiroprácticos*
- Quimioterapia y radioterapia*
- Evaluaciones de salud cognitiva
- Servicios de trabajadores de salud comunitarios
- Servicios dentales - limitados (brindados por un profesional médico/PCP en un consultorio médico)*
- Servicios de diálisis/hemodiálisis
- Servicios de doula
- Equipo médico duradero (DME)*
- Servicios de atención diádica
- Visitas a la sala de emergencias
- Nutrición enteral y parenteral*
- Visitas al consultorio y asesoramiento de planificación familiar (usted puede ir a un proveedor no participante)
- Terapia familiar
- Dispositivos y servicios de rehabilitación*
- Audífonos*
- Atención médica en el hogar*
- Atención para enfermos terminales*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Laboratorio y radiología*
- Terapias y servicios de atención médica en el hogar de largo plazo*
- Atención de maternidad y para recién nacidos
- Trasplantes de órganos principales*
- Terapia ocupacional*
- Artículos ortopédicos/prótesis*
- Suministros para ostomía y urológicos*
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios*
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía para pacientes ambulatorios*
- Atención paliativa*
- Visitas al PCP
- Servicios pediátricos*
- Fisioterapia*
- Servicios de podiatría*
- Rehabilitación pulmonar*
- Secuenciación rápida del genoma completo
- Dispositivos y servicios de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada
- Visitas a especialistas



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Terapia del habla*
- Servicios quirúrgicos*
- Telemedicina/Telesalud
- Servicios de transgénero*
- Atención de urgencia
- Servicios para la vista*
- Servicios de salud para la mujer*

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger la vida, evitar que usted enferme de gravedad o que adquiera una discapacidad o bien, reducen el dolor intenso que produce una enfermedad, lesión o padecimiento diagnosticado.

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

Para los miembros menores de 21 años de edad, un servicio es médicamente necesario si se requiere para corregir o mejorar defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales según el beneficio federal de Evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Esto incluye la atención que es necesaria para reparar o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental o mantener la condición del miembro y evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- Los tratamientos que no están probados o que todavía se están probando
- Los servicios o artículos que generalmente no se aceptan como efectivos
- Los servicios que están fuera del curso y la duración de tratamiento normales o aquellos servicios que no tienen pautas clínicas
- Servicios para la conveniencia del cuidador o proveedor

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

Para los miembros menores de 21 años de edad, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos identificados anteriormente y toda otra atención médica, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas para corregir o mejorar defectos y enfermedades y condiciones físicas y mentales que sean necesarios, de acuerdo con lo exigido por el beneficio federal de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT).

La EPSDT brinda una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de bajos ingresos. El beneficio de EPSDT es más sólido que el beneficio para adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban detección temprana y cuidado médico para que los problemas de salud se puedan evitar o diagnosticar y tratar lo antes posible. La meta del EPSDT es garantizar que cada niño reciba la atención médica que necesita cuando la necesita – la atención médica adecuada para el niño adecuado en el momento oportuno y en el lugar oportuno.

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

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Blue Shield Promise

Servicios para pacientes ambulatorios

Vacunas para adultos

Usted puede obtener inmunizaciones (vacunas) para adultos de un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa). Blue Shield Promise cubre las vacunas que



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

recomienda el Comité de Asesoría sobre Prácticas de Inmunización (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), incluso las vacunas que necesita para viajar.

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

Atención médica para alergias

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

Servicios de anestesiólogo

Blue Shield Promise cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando usted recibe atención médica para pacientes ambulatorios. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando los proporciona un anestesiólogo, que puede requerir preaprobación (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

Blue Shield Promise cubre servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral por manipulación manual. Los servicios quiroprácticos están limitados a dos servicios por mes (no se aplican límites a los niños menores de 21 años). Blue Shield Promise puede preaprobar otros servicios según sean médicamente necesarios.

Los miembros siguientes son elegibles para recibir servicios quiroprácticos:

- Los niños menores de 21 años
- Personas embarazadas hasta el final del mes que incluye 60 días después del final de un embarazo
- Los residentes en un centro de enfermería especializada, un centro de atención intermedia o un centro de atención de subagudos
- Todos los miembros cuando los servicios se brindan en departamentos para pacientes ambulatorios en un hospital del condado, en clínicas ambulatorias, Centros de Salud Calificados Federalmente (FQHC) o Clínicas de salud rurales (RHC) que pertenezcan a la red de Blue Shield Promise. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos ambulatorios.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Evaluaciones de salud cognitiva

Blue Shield Promise cubre una breve evaluación anual de salud cognitiva para miembros de 65 años de edad o más, y que de otro modo no son elegibles para una evaluación similar como parte de una visita de bienestar anual bajo el Programa Medicare. Una evaluación de la salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.

Servicios de trabajadores de salud comunitarios

Blue Shield Promise cubre los servicios de trabajadores de salud comunitarios (community health worker, CHW) para personas cuando los recomienda un médico u otro profesional con licencia para prevenir enfermedades, discapacidades y otras afecciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios pueden incluir:

- Educación y capacitación en salud, incluido el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones de salud conductuales, perinatales y orales; y prevención de lesiones
- Promoción y asesoramiento de la salud, incluido el establecimiento de metas y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el manejo de enfermedades

Servicios de diálisis y hemodiálisis

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:

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

Servicios de doula

Blue Shield Promise cubre los servicios de doula para incluir el apoyo personal a las personas embarazadas y sus familias durante el embarazo, el trabajo de parto y el período posparto.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Servicios de atención diádica

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

Terapia familiar

Blue Shield Promise cubre la terapia familiar cuando es médicamente necesaria y está compuesta por al menos dos miembros de la familia.

Ejemplos de terapia familiar incluyen, entre otros:

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

Cirugías ambulatorias

Blue Shield Promise cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Los que se necesiten para fines de diagnóstico, procedimientos considerados electivos y procedimientos médicos o dentales ambulatorios específicos, deben tener preaprobación (autorización previa).

Servicios de médicos

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

Servicios de podiatría (del pie)

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

Terapias de tratamiento

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

- Quimioterapia
- Radioterapia



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Atención de maternidad y para recién nacidos

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

- Educación y ayuda para la lactancia materna
- Atención médica del parto y posparto
- Bombas para extraer leche materna y sus suministros
- Atención médica prenatal
- Servicios de los centros de maternidad
- Enfermera partera certificada (CNM)
- Partera con licencia (LM)
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoría psicológica
- Servicios de atención médica para recién nacidos

Servicios de telesalud

La telesalud ofrece un modo de recibir servicios sin estar en el mismo lugar físico que su proveedor. Puede constar de una conversación en vivo con su proveedor. O puede tratarse de compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Usted puede recibir muchos servicios por medio de telesalud. Sin embargo, es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Usted puede comunicarse con su proveedor para conocer los tipos de servicios que pueden estar disponibles por medio de la telesalud. Es importante que tanto usted como su proveedor estén de acuerdo en que el uso de la telesalud para un servicio en particular es apropiado para usted. Usted tiene el derecho de recibir servicios personalmente y no está obligado a usar la telesalud aunque su proveedor indique que es apropiada para usted.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental ambulatorios

Blue Shield Promise cubre a un miembro para una evaluación inicial de salud mental sin necesidad de preaprobación (autorización previa). Usted puede obtener en cualquier momento una evaluación de salud mental de un proveedor de salud mental con licencia que pertenezca a la red de Blue Shield Promise sin necesidad de una referencia.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Su PCP o proveedor de salud mental puede darle una referencia para un especialista perteneciente a la red de Blue Shield Promise con el fin de que se realice un examen adicional de salud mental y se determine su nivel de disfunción. Si los resultados de su examen de salud mental determinan que usted tiene angustia leve o moderada, o problemas relacionados con las funciones mentales, emocionales o conductuales, Blue Shield Promise puede brindarle servicios de salud mental. Blue Shield Promise cubre servicios de salud mental, tales como:

- Evaluación y tratamiento de salud mental (psicoterapia) en forma individual y grupal
- Pruebas psicológicas cuando exista una indicación clínica de realizarlas para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- Servicios para pacientes ambulatorios para monitorear la terapia con medicamentos
- Laboratorio para pacientes ambulatorios, medicamentos que aún no cubre la Lista de medicamentos bajo contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consultas psiquiátricas
- Terapia familiar

Si necesita ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental brindados por Blue Shield Promise, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Si su PCP o proveedor de salud mental no puede brindarle tratamiento para un trastorno de salud mental disponible en la red de Blue Shield Promise y dentro de los tiempos mencionados anteriormente en la sección “Acceso oportuno a la atención”, Blue Shield Promise cubrirá y lo ayudará a coordinar servicios fuera de la red.

Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que usted puede tener un nivel más alto de discapacidad y necesita servicios de salud mental especializados (specialty mental health services, SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental lo referirán al plan de salud mental del condado para obtener una evaluación y ayudarlo a conectarse con el siguiente paso en el proceso.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 76 en el capítulo “Servicios de salud mental especializados”.

Servicios de emergencia

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

Blue Shield Promise cubre todos los servicios que se necesitan para tratar una emergencia médica que se produzca en los EE. UU. (incluidos territorios como Puerto Rico, Islas Vírgenes de EE. UU., etc.). Blue Shield Promise también cubre la atención médica de emergencia que requiere hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o lesiones graves. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente con conocimientos promedio podría pensar que tendrá como resultado lo siguiente:

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

Si la sala de emergencias de un hospital le da un suministro de hasta 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, el medicamento recetado tendrá cobertura como parte de sus Servicios de Emergencia cubiertos. Si el proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da una receta que usted tiene que llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios con el fin de abastecerla, Medi-Cal Rx será responsable de la cobertura de dicha receta.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si el farmacéutico de una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de un medicamento, dicho suministro de emergencia tendrá cobertura de Medi-Cal Rx y no de Blue Shield Promise. Pídale a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesita ayuda para darle a usted un suministro de emergencia de un medicamento.

Servicios de transporte de emergencia

Blue Shield Promise cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar más cercano en el que se preste atención médica en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es lo suficientemente grave como para que otros medios de llegar a un lugar en el que se presta atención médica podrían poner en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de los EE. UU., excepto los servicios de emergencia que requieren que usted sea admitido en un hospital en Canadá o México. Si usted recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá y México y no es hospitalizado durante dicho episodio de atención médica, Blue Shield Promise no cubrirá los servicios de ambulancia.

Cuidados para enfermos terminales y cuidados paliativos

Blue Shield Promise cubre los cuidados para enfermos terminales y cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual. Los adultos de 21 años o mayores no pueden recibir atención para enfermos terminales y paliativa al mismo tiempo.

Cuidados para enfermos terminales

La atención para enfermos terminales es un beneficio para atender a los miembros con enfermedades terminales. La atención para enfermos terminales requiere 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 el manejo de los síntomas, más que en una cura para prolongar la vida.

La atención para enfermos terminales incluye:

- Servicios de enfermería
- Servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y del habla
- Servicios médicos sociales
- Servicios de tareas domésticas y de un auxiliar de atención médica en el hogar



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Suministros y aparatos médicos
- Algunos fármacos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles por medio de Medi-Cal Rx de FFS)
- Servicios de asesoría psicológica
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante períodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro que padece una enfermedad terminal en su casa
- Atención de relevo para pacientes internados durante un máximo de cinco días consecutivos por vez, en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro para pacientes terminales
- Atención médica como paciente internado a corto plazo para el control del dolor o el manejo de los síntomas en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro para enfermos terminales

Cuidados paliativos

La atención paliativa es la atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. La atención paliativa no requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. La atención paliativa puede proporcionarse al mismo tiempo que la atención curativa.

La atención paliativa incluye:

- Planificación anticipada de la atención
- Evaluación y consulta de atención paliativa
- Plan de atención que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- Equipo del plan de atención que incluye, entre otros:
 - Doctor en medicina u osteopatía
 - Asistente médico
 - Enfermera titulada
 - Enfermera vocacional con licencia o enfermera profesional
 - Trabajador social
 - Capellán
- Coordinación de la atención médica
- Manejo del dolor y de los síntomas
- Servicios sociales médicos y de salud mental



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Los adultos de 21 años o más no pueden recibir atención para enfermos terminales y paliativa al mismo tiempo. Si usted está recibiendo atención paliativa y cumple con los requisitos de elegibilidad para la atención para enfermos terminales, puede pedir cambiar por la atención para enfermos terminales en cualquier momento.

Hospitalización

Servicios de anestesiólogo

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

Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados

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

Secuenciación rápida del genoma completo

La secuenciación rápida del genoma completo (rapid Whole Genome Sequencing, rWGS) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal que tenga hasta un año de edad y esté recibiendo servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados en una unidad de cuidados intensivos. Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para un padre o padres y su bebé y secuenciación ultrarrápida. rWGS es una nueva forma de diagnosticar afecciones a tiempo para repercutir sobre la atención en la UCI de niños de hasta un año de edad. Si su hijo es elegible para el Programa de Servicios para los Niños de California (CCS), CCS puede cubrir la hospitalización y el rWGS.

Servicios quirúrgicos

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

El Programa de Extensión de Atención Médica Posparto

El Programa de Extensión de Atención Médica Posparto proporciona cobertura extendida para miembros de Medi-Cal durante y después del embarazo.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

El Programa de Extensión de Atención Médica Posparto extiende la cobertura por Blue Shield Promise por hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los ingresos, la ciudadanía o el estado migratorio, y no se necesita ninguna acción adicional.

Dispositivos y servicios de rehabilitación y habilitación (terapia)

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

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

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

El plan cubre:

Acupuntura

Blue Shield Promise cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico intenso y persistente como resultado de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica con agujas) están limitados a dos servicios por mes cuando los proporciona un médico, dentista, podiatra o acupunturista (no se aplican límites para los niños menores de 21 años). Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Servicios de audiología (audición)

Blue Shield Promise cubre servicios de audiología. Los servicios de audiología ambulatorios están limitados a dos servicios por mes (no hay límite para los niños menores de 21 años). Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.

Tratamientos de salud conductual

Blue Shield Promise cubre los servicios de tratamiento para los trastornos de la conducta (behavioral health treatment, BHT) para los miembros menores de 21 años de edad por medio del beneficio de Evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). El BHT incluye servicios y programas de tratamiento tales como análisis conductual aplicado y programas de intervención conductual basada en evidencia, que desarrollan o restauran, en la medida de lo posible, el funcionamiento de una persona menor de 21 años.

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

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

Rehabilitación cardíaca

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

Equipo médico duradero (DME)

Blue Shield Promise cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios de equipo médico duradero si están recetados por un médico, asistentes médicos, enfermeros profesionales y especialistas en enfermería clínica. Es posible que los artículos de DME recetados estén cubiertos según sea médicamente necesario para preservar funciones corporales esenciales para las actividades de la vida cotidiana o para prevenir una discapacidad física importante.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

En general, Blue Shield Promise no cubre lo siguiente:

- Equipos, accesorios o suministros para el confort, la conveniencia o el lujo, a excepción de las bombas para extraer la leche materna de venta minorista, como se describe en “Bombas para extraer la leche materna y sus suministros” bajo el título “Atención de maternidad y para recién nacidos” de este capítulo
- Artículos que no están destinados a mantener las actividades normales de la vida cotidiana, como equipos de ejercicio (incluidos los dispositivos que tienen el fin de brindar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas)
- Equipo para la higiene, a excepción de cuando es médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Artículos no médicos, tales como baños de sauna o elevadores
- Modificaciones para la vivienda o el automóvil
- Dispositivos para analizar sangre u otras sustancias corporales (sin embargo, los monitores de glucosa en sangre para diabetes, los monitores continuos de glucosa, las tiras reactivas y las lancetas están cubiertos por Medi-Cal Rx)
- Monitores electrónicos del corazón o los pulmones a excepción de los monitores de apnea infantil
- Reparación o reemplazo de equipos debido a pérdida, robo o mal uso, a excepción de cuando son médicamente necesarios para un miembro menor de 21 años
- Otros artículos que no se usan generalmente con el fin primario de atención médica

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

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para brindar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica le impide ingerir alimentos 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 puede cubrir bombas y tubos enterales y parenterales cuando sea médicamente necesario.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Aparatos para la sordera

Blue Shield Promise cubre los aparatos para la sordera si se le hace un examen para determinar la pérdida auditiva, si los aparatos para la sordera son médicamente necesarios y su médico le hace una receta. La cobertura está limitada al audífono de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. Blue Shield Promise cubrirá un aparato para la sordera a menos que se necesite uno para cada oído a fin de obtener resultados significativamente mejores que los que se tendrían con un solo audífono.

Audífonos para miembros menores de 21 años

La ley estatal exige que los niños que necesitan audífonos sean referidos al programa California Children's Services (CCS) para determinar si el niño cumple con los requisitos para los CCS. Si el niño cumple con los requisitos para los CCS, los CCS cubrirán los costos para los audífonos médicamente necesarios. Si el niño no cumple con los requisitos para los CCS, cubriremos los audífonos médicamente necesarios como parte de su cobertura de Medi-Cal.

Audífonos para miembros de 21 años y mayores

Por medio de Medi-Cal, cubrimos lo siguiente para cada audífono cubierto:

- Moldes para los oídos necesarios para las pruebas de ajuste
- Un paquete de batería estándar
- Visitas para verificar que el audífono esté funcionando correctamente
- Visitas para la limpieza y las pruebas de ajuste del audífono
- Reparación del audífono

Por medio de Medi-Cal, cubriremos el reemplazo de un audífono si:

- Su pérdida de la audición es tal que su audífono actual no puede corregirla
- Su audífono se ha perdido, dañado o ha sido robado y no puede ser reparado y no fue culpa de usted. Usted debe proporcionarnos una nota que indique cómo sucedió.

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

- Reemplazo de las baterías de los audífonos



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Servicios de salud en el hogar

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

Los servicios de atención médica en el hogar están limitados a los servicios que cubre Medi-Cal, tales como:

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

Suministros, equipos y aparatos médicos

Blue Shield Promise cubre los suministros médicos recetados por médicos, asistentes médicos, enfermeros profesionales y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos tienen cobertura por medio de Medi-Cal Rx de Pago por Servicio (FFS) y no de Blue Shield Promise.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Artículos domésticos para la casa, que incluyen pero no se limitan a:
 - Cinta adhesiva (de todo tipo)
 - Alcohol de frotar
 - Cosméticos
 - Bolas e hisopos de algodón
 - Polvos secantes
 - Toallitas de papel
 - Agua de hamamelis
- Remedios comunes domésticos, que incluyen pero no se limitan a:
 - Vaselina sólida
 - Aceites y lociones para la piel seca
 - Talco y productos combinados con talco
 - Agentes oxidantes tales como el peróxido de hidrógeno
 - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús sin receta



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Preparaciones tópicas que contienen ungüentos de ácido benzoico y salicílico, cremas, ungüentos o líquidos con ácido salicílico y pasta de óxido de zinc
- Otros artículos que no se usan principalmente para la atención médica y que los usan de modo regular y primario las personas que no tienen una necesidad médica específica para dichos artículos.

Terapia ocupacional

Blue Shield Promise cubre los servicios de terapia ocupacional, que incluyen evaluación de terapia ocupacional, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción y servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional están limitados a dos servicios por mes (no se aplican límites a los niños menores de 21 años). Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.

Dispositivo ortopédico/prótesis

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

Suministros urológicos y para ostomía

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

Fisioterapia

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Rehabilitación pulmonar

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

Servicios de hospital de enfermería

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

Terapia del habla

Blue Shield Promise cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla están limitados a dos servicios por mes (no se aplican límites a los niños menores de 21 años). Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) servicios adicionales, según sean médicamente necesarios.

Servicios para pacientes transgénero

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

Estudios clínicos

Blue Shield Promise cubre los costos por atención médica de rutina del paciente para pacientes aceptados en estudios clínicos de Fase I, Fase II, Fase III o Fase IV si está relacionado con la prevención, detección o tratamiento del cáncer u otras afecciones que ponen en peligro la vida y si el estudio cumple con todos los requisitos del Código de Salud y Seguridad 1370.6(d)(1). Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de FFS, cubre la mayoría de los medicamentos con receta para pacientes ambulatorios. Lea la sección “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo para obtener más información.

Servicios de laboratorio y radiología

Blue Shield Promise cubre servicios de laboratorio y de radiografías para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando son médicamente necesarios. Varios exámenes



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

de diagnóstico por imágenes, tales como las tomografías computarizadas (CT), resonancias magnéticas (MRI) y tomografías por emisión de positrones (PET) tienen cobertura según la necesidad médica.

Servicios de bienestar y prevención y manejo de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Servicios de prevención del asma
- Servicios preventivos para las mujeres recomendados por el Colegio Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos
- Ayuda para dejar de fumar, también llamada servicios para dejar de fumar
- Los servicios preventivos recomendados con las Clasificaciones A y B por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

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

Para acceder a los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o una clínica de Medi-Cal que no tengan relación con Blue Shield Promise sin necesidad de obtener la preaprobación (autorización previa) de Blue Shield Promise. Es posible que no se cubran los servicios de un proveedor fuera de la red que no esté relacionado con la planificación familiar. Para obtener más información, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Lea el Capítulo 5: “Atención para el bienestar infantil y juvenil” para información sobre la atención médica preventiva para los jóvenes de 20 años de edad y menos.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Programa de prevención de la diabetes

El Programa de prevención de la diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) es un programa basado en evidencia que apunta a cambios en el estilo de vida. Este programa de 12 meses se centra en cambios de estilo de vida y está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de diabetes tipo 2 entre personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplan con los criterios pueden calificar para un segundo año. El programa brinda educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, entre otros:

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

Los miembros deben cumplir con los requisitos de elegibilidad para participar en el DPP. Llamar a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.

Servicios reconstructivos

Blue Shield Promise cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo, con el fin de mejorar o crear un aspecto normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o la reconstrucción de los senos después de una mastectomía. Es posible que se apliquen algunas limitaciones y excepciones.

Servicios de prueba de detección para el trastorno de consumo de sustancias

El plan cubre:

- Exámenes de detección de abuso del alcohol y de drogas ilícitas

Vaya a “Servicios de tratamiento para trastornos de consumo de sustancias” más adelante en este capítulo a fin de conocer la cobertura de tratamiento a través del condado.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Beneficios oftalmológicos

El plan cubre:

- Examen de rutina de la vista una vez cada 24 meses; los exámenes de la vista adicionales o más frecuentes están cubiertos si son médicamente necesarios para los miembros, por ejemplo, para las personas con diabetes.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses; cuando usted tiene una receta válida.
- Anteojos de reemplazo dentro de los 24 meses si usted tiene un cambio en la receta o si sus anteojos se han perdido, se han roto (y no pueden repararse) o fueron robados y no fue su culpa. Usted debe proporcionarnos una nota que explique cómo sus anteojos se perdieron, se rompieron o fueron robados.
- Dispositivos para la visión disminuida para las personas con disfunciones de la vista que no son corregibles por anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía, que interfieren con la capacidad de una persona de realizar las actividades diarias (p. ej. degeneración macular relacionada con la edad).
- Lentes de contacto médicamente necesarios
Las pruebas de las lentes de contacto y las lentes de contacto pueden tener cobertura si no es posible el uso de anteojos por causa de una enfermedad de los ojos o una condición (p. ej. falta una oreja). Las condiciones médicas que cumplen con los requisitos para lentes de contacto especiales incluyen, pero no se limitan a la aniridia, la afaquia y el queratocono.

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

proveedor decidirá el tipo correcto de transporte para satisfacer sus necesidades. Si su médico determina que usted necesita transporte médico, lo recetará en un formulario y lo presentará ante Blue Shield Promise. Una vez que esté aprobado, la aprobación será válida por 12 meses, según la necesidad médica. Además, no hay límites para la cantidad de viajes que usted pueda obtener. Su médico tendrá que volver a evaluar su necesidad médica de transporte médico y volver a aprobarlo cada 12 meses.

El transporte médico consiste en una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. Blue Shield Promise permite el transporte médico del costo más bajo para sus necesidades médicas cuando usted necesita el traslado a su cita. Esto significa, por ejemplo, que si es física o médicamente posible el transporte en una camioneta para silla de ruedas, Blue Shield Promise no pagará una ambulancia. Solo tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace que cualquier forma de transporte terrestre sea imposible.

El transporte médico debe usarse cuando:

- Sea física o médicamente necesario, según lo determine una autorización escrita por un médico u otro proveedor, porque usted no puede ir a su cita en autobús, taxi, automóvil o camioneta por razones físicas o médicas.
- Si necesita la ayuda del conductor para ir y regresar a su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar el transporte médico que su médico ha recetado para las citas no urgentes (de rutina), llame a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) al menos 1 día hábil (lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Límites del transporte médico: Blue Shield Promise proporciona el transporte médico de costo más bajo que satisfaga sus necesidades médicas al proveedor más cercano a su hogar que tenga una cita disponible. No se proporcionará transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio. Si Medi-Cal cubre el tipo de cita pero no a través del plan de salud, Blue Shield Promise le ayudará a programar su transporte. Este Manual para Miembros incluye una lista de los servicios cubiertos. El transporte no tiene cobertura fuera de la red o del área de servicio a menos que Blue Shield Promise lo haya sido autorizado previamente. Para obtener más información o para pedir transporte médico, llame a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Costo para el miembro: No tiene ningún costo cuando Blue Shield Promise coordina el transporte.

Cómo obtener el transporte no médico

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

- Haga un viaje de ida y vuelta a una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor; o
- Retire recetas y suministros médicos

Blue Shield Promise le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado con el fin de ir a su cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. Blue Shield Promise cubrirá el tipo de transporte no médico de costo más bajo que satisfaga sus necesidades. A veces, Blue Shield Promise puede dar un reembolso para los viajes que usted coordine en un vehículo privado. Blue Shield Promise debe aprobarlo antes de hacer el viaje, y debe decirnos por qué no puede viajar de otra manera, como el autobús. Puede informarnos por teléfono, correo electrónico o en persona. Usted no puede conducir por sus propios medios y recibir un reembolso.

El reembolso por gastos de traslado requiere todos los siguientes:

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

A fin de solicitar transporte para servicios que han sido autorizados, llame a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) al menos 1 día hábil (de lunes a viernes) antes de su cita o llame lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

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

Límites del transporte no médico: Blue Shield Promise proporciona el transporte no médico de costo más bajo que satisfaga sus necesidades al proveedor más cercano a su hogar que tenga una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por su cuenta o recibir un reembolso directo. Para obtener más información, llame a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

El transporte no médico no corresponde si:

- Una ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesaria para ir a un servicio cubierto de Medi-Cal.
- Necesita la asistencia del conductor para ir y venir de la residencia, el vehículo o el lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.
- Usted está en una 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 ningún costo cuando Blue Shield Promise coordina el transporte no médico.

Gastos de viaje: En ciertos casos, Blue Shield Promise puede cubrir gastos de viaje como comidas, estadías en hoteles y otros gastos relacionados si tiene que viajar para citas médicas que no están disponibles cerca de su hogar. Esto también se puede cubrir para un asistente acompañante y un donante de trasplante de órganos importantes, si corresponde. Comuníquese con Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) para solicitar una preaprobación (autorización previa) de estos servicios.

Servicios odontológicos

El Programa de Atención Médica Administrada de Medi-Cal Dental utiliza planes de atención médica administrada para proporcionar sus servicios odontológicos. Para obtener más información, vaya a Opciones de Atención Médica en <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. Puede permanecer en servicios odontológicos con pago por servicio o puede elegir atención odontológica administrada. Para elegir o cambiar su plan odontológico, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263.

El programa de atención odontológica administrada de Medi-Cal presta sus servicios odontológicos de Medi-Cal. Si necesita ayuda para encontrar un dentista o para recibir servicios odontológicos, puede llamar a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medi-Cal Dental cubre algunos servicios odontológicos, incluidos:

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

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

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

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

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios odontológicos y está inscrito en un plan de atención odontológica administrada, llame a su plan de atención odontológica administrada asignado.

Otros programas y beneficios cubiertos de Blue Shield Promise

Servicios y apoyos de atención a largo plazo

Blue Shield Promise cubre estos beneficios de atención a largo plazo para los miembros que cumplen con los requisitos:

- Servicios de instituciones de atención médica a largo plazo en la medida en que sean aprobados por Blue Shield Promise
- Servicios de centros de enfermería especializada en la medida en que sean aprobados por Blue Shield Promise



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios en el hogar y comunitarios en la medida en que sean aprobados por Blue Shield Promise

- Servicios Comunitarios para Adultos (CBAS)
- Servicios de asistencia en el hogar (IHSS)
- Centros de atención intermedia aprobados por Blue Shield Promise

Si reúne los requisitos para recibir servicios de atención a largo plazo, Blue Shield Promise se asegurará de que lo ubiquen en un centro de atención médica que brinde el nivel de atención más apropiado para sus necesidades médicas.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención a largo plazo, llame al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Gestión de cuidados básicos

Blue Shield Promise ayudará a coordinar y gestionar sus necesidades y servicios de atención médica sin costo alguno para usted. Blue Shield Promise coordinará sus servicios de atención médica para ayudar a garantizar que reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluidos los medicamentos recetados y los servicios de atención de la salud conductual, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por Blue Shield Promise. Esto incluye la coordinación de atención médica en todos los entornos, por ejemplo, si necesita hospitalización y se le da de alta para que se vaya a su casa o a un hospital de enfermería.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Gestión mejorada de la atención

Blue Shield Promise cubre los servicios de Gestión mejorada de la atención (Enhanced Care Management, ECM) para los miembros con necesidades altamente complejas. La ECM es un beneficio que brinda servicios extra para ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que usted recibe de los distintos médicos. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria, la atención de pacientes agudos, la salud conductual, la salud del desarrollo, la salud oral, los Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) y las referencias para los recursos comunitarios disponibles.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Si usted cumple con los requisitos, es posible que alguien se comunique con respecto a los servicios de ECM. Usted también puede llamar a Blue Shield Promise para averiguar si puede recibir la ECM y en qué momento. O hable con su proveedor de atención médica, quien podrá averiguar si usted califica para la ECM y cuándo y cómo puede recibirla.

Servicios cubiertos de la ECM

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

- Servicios sociales y compromiso
- Evaluación integral y administración de atención médica
- Coordinación de la atención médica mejorada
- Promoción de la salud
- Atención de transición integral
- Servicios de apoyo para el miembro y la familia
- 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.

Costo para el miembro

Los servicios de la ECM no tienen ningún costo para el miembro.

Apoyos comunitarios

Los apoyos comunitarios pueden estar disponibles bajo su Plan de atención médica personalizado. Los apoyos comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente apropiados y rentables a los cubiertos por el plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si usted cumple con los requisitos, estos servicios pueden ayudarlo a vivir con una mayor independencia. No reemplazan los beneficios que usted ya recibe por medio de Medi-Cal. Los apoyos comunitarios pueden incluir ayuda para encontrar o mantener una vivienda, comidas médicamente adaptadas u otra ayuda para usted o su cuidador, como Apoyos comunitarios que ofrece Blue Shield Promise:



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Servicios de orientación al paciente para la transición de vivienda
- Depósitos para la vivienda
- Servicios de alquiler de vivienda y sustento
- Vivienda de corto plazo posterior a la hospitalización
- Atención de recuperación (relevo médico)
- Servicios de relevo
- Programas diurnos de habilitación
- Transición a una Institución de Enfermería/Derivación a Instituciones con Asistencia para la Vida Diaria, como las Instituciones de Atención Residencial para Ancianos y Adultos (RCFE) y las Instituciones Residenciales para Adultos (ARF)
- Servicios de Transición Comunitarios/Transición de Instituciones de Enfermería a un Hogar
- Atención Personal (además de los Servicios y el Apoyo en el Hogar) y Servicios de Ama de Casa
- Adaptaciones de Accesibilidad Ambiental (Modificaciones en la Vivienda)
- Comidas/Comidas Médicamente Personalizadas
- Centros de Sobriedad
- Cura del asma

Si necesita ayuda o desea saber qué apoyos comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame al 1-800-605-2556 (TTY 711) o llame a su proveedor de atención médica.

Trasplantes de órganos principales

Trasplantes para niños menores de 21 años

La ley estatal exige que los niños que necesitan trasplantes sean referidos al Programa de Servicios para los Niños de California (CCS) a fin de decidir si el niño es elegible para CCS. Si el niño cumple con los requisitos para los CCS, los CCS cubrirán los costos del trasplante y los servicios relacionados. Si el niño no es elegible para el CCS, entonces Blue Shield Promise referirá al niño a un centro de trasplante calificado para una evaluación. Si el centro de trasplante confirma que el trasplante es necesario y seguro, Blue Shield Promise cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos de 21 años y mayores

Si su médico decide que es posible que usted necesite un trasplante de un órgano principal, Blue Shield Promise lo referirá a un centro de trasplante calificado para una evaluación. Si el centro de trasplante confirma que el trasplante es necesario y seguro



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

para su condición médica, Blue Shield Promise cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Los siguientes trasplantes de órganos principales cubiertos por Blue Shield Promise incluyen, entre otros:

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

Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

En ocasiones, Blue Shield Promise no cubre los servicios, pero aun así usted puede obtenerlos por medio de Medi-Cal de Pago por Servicio (FFS) u otros programas de Medi-Cal. Blue Shield Promise coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si dichos servicios están cubiertos por otro programa y no por Blue Shield Promise. En esta sección se enumeran algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados adquiridos en una farmacia tienen cobertura por medio de Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de FFS. Es posible que algunos medicamentos que brinda un proveedor en un consultorio o una clínica tengan cobertura de Blue Shield Promise. Su proveedor puede recetarle medicamentos que están en la Lista de medicamentos con contrato de Medi-Cal Rx.

En ocasiones, se necesita un medicamento que no está en la Lista de medicamentos



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

con contrato. Estos medicamentos tendrán que estar aprobados antes de que puedan abastecerse en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará estas solicitudes y tomará una decisión al respecto en el plazo de 24 horas.

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia para 72 horas si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de emergencia del medicamento que le proporcione una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no es de emergencia. Si la rechaza, le enviará una carta para explicarle la razón. También le informará cuáles son sus opciones. Para obtener más información, vaya a la sección “Quejas” en el Capítulo 6 Informes y resolución de problemas.

Para averiguar si un medicamento está en la Lista de medicamentos con contrato, o para obtener una copia de dicha lista, llame a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 7, o al 711), visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si va a abastecerse o reabastecerse de un medicamento recetado, debe obtenerlo en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el directorio de farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cercana a usted o una farmacia que pueda enviarle por correo su receta. Para ello, debe llamar a Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presionar 7 o bien, al 711).

Cuando haya elegido una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor puede también enviarla a la farmacia para usted. Entregue en la farmacia su receta con su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC). Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, no dude en consultarle al farmacéutico.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Servicios de salud mental especializados

Los planes de salud mental del condado, en lugar de Blue Shield Promise, proporcionan algunos servicios de salud mental. Estos incluyen servicios de salud mental especializados (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen con los criterios para SMHS. Los SMHS pueden incluir los siguientes servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados:

Servicios ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo para tomar medicamentos
- Servicios de tratamiento intensivo diurno
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención en casos de crisis
- Servicios de estabilización en casos de crisis
- Servicios de administración de casos específicos
- Servicios terapéuticos conductuales (cubiertos para los miembros menores de 21 años de edad)
- Coordinación de la atención médica intensiva (ICC) (cubierta para los miembros menores de 21 años de edad)
- Servicios intensivos en el hogar (IHBS) (cubiertos para los miembros menores de 21 años de edad)
- Atención de acogida terapéutica (TFC) (cubierta para los miembros menores de 21 años de edad)

Servicios residenciales:

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

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos internados agudos
- Servicios profesionales hospitalarios para pacientes psiquiátricos internados
- Servicios de instituciones psiquiátricas



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental de especialidad 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 determina que necesitará servicios del plan de salud mental del condado, Blue Shield Promise le ayudará a ponerse en contacto con los servicios del plan de salud mental del condado.

Servicios de tratamiento para el trastorno de consumo de sustancias

El condado brinda servicios para el trastorno de consumo de sustancias a los miembros de Medi-Cal que cumplen con los criterios para estos servicios. Aquellos miembros que sean identificados para los servicios de tratamiento para el trastorno de consumo de sustancias son referidos al departamento de su condado para el tratamiento. Para encontrar los números de teléfono de todos los condados en línea, visite https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Programa de Servicios para los Niños de California (CCS)

Los CCS son un programa de Medi-Cal que trata a niños menores de 21 años que tienen ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos, y que cumplen con las reglas del programa de los CCS. Si Blue Shield Promise o su PCP consideran que su hijo/a tiene una condición que cumple con los requisitos para el programa de los CCS, será referido/a al programa de los CCS del condado para que se evalúe su elegibilidad.

El personal del programa de los CCS del condado decidirá si su hijo/a cumple con los requisitos para los servicios de los CCS. Blue Shield Promise no decide la elegibilidad para los CCS. Si su hijo/a califica para recibir este tipo de atención, los proveedores de CCS lo/a tratarán por la condición elegible para CCS. Blue Shield Promise seguirá cubriendo los tipos de servicio que no están relacionados con la condición para los CCS, por ejemplo, exámenes físicos, vacunas y controles de bienestar infantil.

Blue Shield Promise no cubre los servicios brindados por el programa de los CCS. Para que los CCS cubran estos servicios, los CCS deben aprobar al proveedor, los servicios y el equipo.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Medi-Cal paga los servicios de los CCS. Si su hijo/a no es elegible para los servicios del programa de los CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Blue Shield Promise.

Para obtener más información acerca de los CCS, puede visitar la página web de los CCS en <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Hay algunos servicios que ni Blue Shield Promise ni Medi-Cal cubren, que incluyen, entre otros:

- Fertilización in vitro (FIV), incluidos, entre otros, estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Preservación de la fertilidad
- Servicios experimentales
- Modificaciones en la vivienda
- Modificaciones para vehículos
- Cirugía cosmética

Blue Shield Promise puede cubrir algo que no sea un beneficio si se establece la necesidad médica. Su proveedor debe presentar una autorización previa ante Blue Shield Promise con las razones por las cuales algo que no es un beneficio es médicamente necesario.

Para obtener más información, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

Evaluación de las tecnologías nuevas y las existentes

Blue Shield Promise hace un seguimiento de los cambios y avances en la atención médica mediante el estudio de nuevos tratamientos, medicamentos, procedimientos y dispositivos. Esto se llama también “nueva tecnología”. Blue Shield Promise realiza un seguimiento de la nueva tecnología para asegurarse de que los miembros tengan acceso a una atención médica segura y eficaz. Blue Shield Promise evalúa la nueva tecnología en lo que se refiere a procedimientos médicos y de salud mental, productos farmacéuticos y dispositivos. Las solicitudes de evaluación de una nueva tecnología pueden presentarlas un miembro, un médico, una organización, los revisores médicos de Blue Shield Promise u otro tipo de personal.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

5. Atención para el bienestar infantil y juvenil

Los miembros que son niños y jóvenes menores de 21 años pueden recibir servicios de salud especiales en cuanto se inscriben. Esto garantiza que reciban los servicios preventivos, dentales, de salud mental, del desarrollo y de especialidad correctos. Este capítulo explica estos servicios.

Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)

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

- Visitas de bienestar infantil y controles de la adolescencia (visitas importantes que necesitan los niños)
- Inmunizaciones (vacunas)
- Evaluación y tratamiento de la salud conductual
- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal y familiar (el condado cubre los servicios de salud mental especializados)
- Pruebas de laboratorio, incluida la detección de envenenamiento por plomo en la sangre
- Educación de la salud y preventiva
- Servicios para la vista
- Servicios dentales (cubiertos por medio de Medi-Cal Dental)



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Servicios para la audición (cubiertos por los CCS para los niños que cumplen con los requisitos. Blue Shield Promise cubrirá los servicios para los niños que no cumplen con los requisitos para los CCS)

Estos servicios se llaman servicios de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT). Los servicios de EPSDT recomendados por las pautas Bright Futures de los pediatras (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) para ayudarlos a usted o a su hijo/s a mantenerse saludables están cubiertos sin costo alguno para usted.

Chequeos de salud y bienestar infantil y atención médica preventiva

La atención médica preventiva incluye controles de salud regulares, exámenes de detección para ayudar a su médico a encontrar los problemas tempranamente y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, padecimientos o condiciones médicas antes de que causen problemas. Los controles regulares ayudan a que el médico de usted o de su hijo/a verifique si hay algún problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, de salud mental y cualquier trastorno de consumo de sustancias (drogas). Blue Shield Promise cubre los chequeos para detectar problemas (que incluyen la evaluación de nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento en que sean necesarios, incluso si no es durante el control regular de usted o de su hijo/a.

La atención médica preventiva también incluye las vacunas que usted o su hijo/a necesitan. Blue Shield Promise debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas necesarias en el momento de cualquier visita de atención médica. Los servicios de atención médica preventiva y de detección están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).

Su hijo/a debería realizarse controles a estas edades:

- 2 a 4 días después del nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

5 | Atención para el bienestar infantil y juvenil

- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Una vez al año de los 3 a los 20 años de edad

Los controles de salud y bienestar infantil incluyen:

- Historia clínica completa y examen físico de la cabeza a los pies
- Vacunas apropiadas para la edad (California sigue el cronograma de Periodicidad de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Pruebas de laboratorio, incluida la detección de envenenamiento por plomo en la sangre
- Educación de la salud
- Exámenes de detección para la vista y la audición
- Exámenes de detección de salud oral
- Evaluación de salud conductual

Cuando se encuentra un problema físico o de salud mental durante un examen médico o de detección, es posible que haya atención médica que pueda resolver o brindar ayuda para el problema. Si la atención es médicamente necesaria y Blue Shield Promise es responsable del pago de la atención médica, entonces Blue Shield Promise cubre la atención médica sin costo para usted. Estos servicios incluyen:

- Atención hospitalaria, de médicos y de enfermeros especializados
- Vacunas para mantenerle saludable
- Fisioterapia, terapia del habla/lenguaje y terapia ocupacional
- Servicios de atención médica en el hogar, que podrían ser equipos, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento para los problemas de la vista, incluye anteojos
- Tratamiento para los problemas de la audición, que incluye audífonos cuando no están cubiertos por los CCS
- Tratamiento de salud conductual para 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 una enfermedad, para mejorar una función o crear un aspecto normal



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en Blue Shield Promise deben hacerse una prueba de detección de envenenamiento por plomo en la sangre a los 12 y 24 meses o entre los 36 y 72 meses de edad si no se hicieron la prueba antes.

Ayuda para recibir los servicios de atención para el 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 médica 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 pedir las citas
- Coordinar el transporte médico para que los niños puedan ir a sus citas
- Ayudar a coordinar la atención médica para los servicios que están disponibles por medio de Medi-Cal de FFS, tales como:
 - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y de consumo de sustancias
 - Tratamiento para problemas dentales, incluida la ortodoncia

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

Chequeos odontológicos

Mantenga limpias las encías de su bebé limpiándolas suavemente con una toallita todos los días. Aproximadamente entre los cuatro y los seis meses comenzará la dentición, que es el momento en el que comienzan a salir los dientes del bebé.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Usted debería pedir una cita para la primera visita dental de su hijo/a en cuanto aparezca el primer diente o cuando cumpla un año, lo que ocurra primero.

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

Bebés de 1 a 4 años de edad

- Primera visita dental del bebé
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada 6 meses, cada 3 meses desde el nacimiento hasta los 3 años de edad)
- Radiografías
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Baños de flúor (cada 6 meses)
- Empastes
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es médicamente necesario)

Niños de 5 a 12 años de edad

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Baños de flúor (cada 6 meses)
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Selladores molares
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- *Sedación (si es médicamente necesario)

Niños de 13 a 20 años de edad

- Exámenes dentales (cada 6 meses)
- Radiografías
- Baños de flúor (cada 6 meses)
- Limpieza dental (cada 6 meses)
- Ortodoncia (aparatos dentales) para aquellos que cumplen con los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos de conducto
- Extracción de dientes
- Servicios de emergencia
- Servicios para pacientes ambulatorios
- Sedación (si es médicamente necesaria)



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

Las contraindicaciones incluyen, entre otros:

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

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

Servicios adicionales de referencia para educación preventiva

Si usted está preocupado porque su hijo/a está teniendo dificultades para participar y aprender en la escuela, hable con el médico de atención primaria de su hijo/a, los maestros o los administradores de la escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por Blue Shield Promise, hay servicios que la escuela debe proporcionar para ayudarle a su hijo/a para que aprenda y no se quede atrás.

Estos son algunos ejemplos de los servicios que pueden brindarse para ayudar a que su hijo/a aprenda:

- Servicios del habla y el lenguaje
- Servicios psicológicos
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Tecnología de apoyo
- Servicios de un trabajador social
- Servicios de asesoría
- Servicios de enfermería escolar
- Transporte de ida y vuelta a la escuela

El Departamento de Educación de California proporciona y paga estos servicios. Junto con los médicos y maestros de su hijo/a, usted puede hacer un plan personalizado para ayudar a su hijo/a del mejor modo.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

6. Informar y resolver problemas

Hay dos modos de informar y resolver problemas:

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

Usted tiene el derecho de presentar quejas y apelaciones ante Blue Shield Promise para informarnos acerca de su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos ni reparaciones legales. No le discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentar una queja. Si nos informa acerca de su problema, nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Debería comunicarse siempre con Blue Shield Promise primero para informarnos sobre su problema. Llámenos de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) o diríjase a blueshieldca.com/promise/medi-cal. Infórmenos acerca de su problema.

Si su queja o su apelación siguen sin resolverse después de 30 días, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) de California y pedirle que se revise su queja o que se realice una Revisión Médica Independiente. Puede llamar al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711) o visitar el sitio web del DMHC para obtener más información: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

También puede presentar una queja sobre su elegibilidad para Medi-Cal en la oficina de elegibilidad de su condado. Si no sabe con certeza ante quién puede presentar su queja, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Quejas

Una queja ocurre cuando usted tiene un problema o no está conforme con los servicios que recibe de Blue Shield Promise o de un proveedor. No hay ningún plazo para presentar una queja. Puede presentar una queja ante Blue Shield Promise en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Proporcione su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) y pida que se le envíe un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación del plan de salud y la razón de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a:

Blue Shield Promise Health Plan
Appeals and Grievance Department
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755

El consultorio de su médico tendrá formularios de queja a su disposición.

- **En línea:** Visite el sitio web de Blue Shield Promise. Visite blueshieldca.com/promise/medi-cal.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos asistirle. Le podemos dar servicios lingüísticos gratuitos. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Si tiene un asunto urgente relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida) y le informaremos sobre nuestra decisión dentro de las 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Dentro de las 72 horas de haber recibido su queja, tomaremos una decisión acerca de cómo la manejaremos y si aceleraremos su queja. Si determinamos que no aceleraremos su queja, le informaremos que resolveremos su queja dentro de los 30 días. Puede comunicarse directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud califica para una revisión acelerada o bien, 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 acerca de los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presionar 7, o al 711) o visitando <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Sin embargo, las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetas a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente. El número gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de Queja/Revisión Médica Independiente y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud de que revisemos y modifiquemos una decisión que hemos tomado con respecto a su(s)



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

servicio(s). Si le hemos enviado una carta de Notificación de acción (NOA) por la que le informamos que denegamos, retrasamos, modificamos o finalizamos uno o más servicios, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede pedirnos una apelación. Su PCP u otro proveedor también pueden pedirnos una apelación por usted si cuentan con su permiso por escrito.

Usted debe pedir la apelación en el plazo de 60 días a partir de la fecha que figura en la NOA que recibió de parte de nosotros. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir uno o más servicios que usted está recibiendo ahora, puede continuar recibiendo dicho(s) servicio(s) mientras espera a que se decida su apelación. Esto se llama Ayuda Pagada Pendiente. Para recibir la Ayuda Pagada Pendiente, usted debe solicitarnos una apelación dentro de los 10 días desde la fecha de la NOA o antes de la fecha en la que dijimos que se detendría(n) su(s) servicio(s), lo que ocurra más tarde. Si usted solicita una apelación bajo estas circunstancias, el/los servicio(s) continuará(n).

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

- **Por teléfono:** Llame a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Facilite su nombre, su número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.
- **Por correo:** Llame a Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) y pida que se le envíe un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, su número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.

Envíe el formulario por correo a:

Plan de salud Blue Shield Promise
Appeals and Grievance Department
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755

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

- **En línea:** Visite el sitio web de Blue Shield Promise. Vaya a blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con la Ayuda Pagada Pendiente, podemos ayudarle. Le podemos dar servicios lingüísticos gratuitos. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

En el plazo de 5 días después de haber recibido su apelación, le enviaremos una carta en la que le informaremos que la hemos recibido. Dentro de los 30 días, le informaremos acerca de 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 sobre la apelación dentro de los 30 días, usted puede solicitar una Audiencia del Estado y una Revisión Médica Independiente con el Departamento de Atención Médica Administrada de California. Pero si solicita primero una Audiencia Estatal y la audiencia ya ha ocurrido, no podrá solicitar una IMR. En ese caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápidamente porque el tiempo que toma decidir su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad funcional, puede pedir una revisión acelerada (rápida). Para pedir una revisión acelerada, llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Tomaremos una decisión en el plazo de 72 horas a partir de que recibamos su apelación.

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

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

- Solicitar una **Audiencia del Estado** del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y un juez revisará su caso.
- Presentar un formulario de Queja/Revisión Médica Independiente ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para que se revise la decisión de Blue Shield Promise o solicite una **Revisión Médica Independiente (IMR)** de parte del DMHC. Durante la IMR del DMHC, un médico externo que no forma parte de Blue Shield Promise revisará su caso. El número gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede encontrar el formulario de Queja/Revisión Médica Independiente y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

No tendrá que pagar la Audiencia Estatal ni la IMR.

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

Las secciones a continuación contienen 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. Usted puede presentar quejas y apelaciones acerca de los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presionar 7, o al 711). Sin embargo, las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia no sujetas a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente.

Si usted no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, usted puede pedir una Audiencia Estatal. **Las decisiones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de IMR del DMHC.**

Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Médica Administrada

En una IMR, su caso es revisado por un médico externo que no tiene relación con su plan de salud. 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 calendario, o si está disconforme con la decisión de su plan de salud, entonces puede solicitar una IMR. Debe pedir una IMR dentro de los 6 meses desde la fecha de la notificación en la que se le informó la decisión de la apelación, pero tiene solamente 120 días para solicitar una Audiencia del Estado; por eso, si desea presentar una IMR y una Audiencia del Estado, debe presentar su queja lo antes posible. Recuerde, si primero solicita una Audiencia del Estado y la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En ese caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

Si su queja ante el DMHC no cumple con los requisitos para una IMR, el DMHC igualmente revisará su queja para verificar que Blue Shield Promise haya tomado la decisión correcta cuando usted apeló la denegación de los servicios. Blue Shield Promise tiene que cumplir con las decisiones de revisión y de la IMR del DMHC.

A continuación explicamos cómo solicitar una IMR.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar a su plan de salud a **Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711)** y usar el proceso de quejas de su plan de salud antes de comunicarse con el Departamento. El uso de este procedimiento de quejas no prohíbe ningún derecho o recurso legal potencial que pueda estar disponible para usted. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que su plan de salud no resolvió de manera satisfactoria o una queja que no ha sido resuelta en un período de más de 30 días, puede llamar al Departamento para recibir ayuda. Además, es posible que sea elegible para solicitar una IMR. De ser así, el proceso de la IMR brindará una revisión imparcial de las decisiones médicas que tomó un plan de salud con respecto a la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o están en investigación, y los conflictos relacionados con pagos de servicios médicos de urgencia o emergencia. El departamento también tiene un número gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con dificultades de audición o del habla. En el sitio web del departamento, <https://www.dmhc.ca.gov/> podrá encontrar formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencia del Estado

Una Audiencia Estatal es una reunión con personas que pertenecen al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Usted tiene el derecho de solicitar una Audiencia



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Estatal si ya nos ha pedido una apelación y sigue disconforme con la decisión, o si no ha recibido ninguna decisión con respecto a su apelación pasados 30 días.

Debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los 120 días contados a partir de la fecha que figura en nuestra carta de NAR. Sin embargo, si le dimos una Ayuda Pagada Pendiente durante su apelación y usted desea continuar hasta que haya una decisión en su Audiencia Estatal, usted debe pedir una Audiencia Estatal dentro de los 10 días de nuestra carta de NAR o antes de la fecha en la que dijimos que su(s) servicio(s) se interrumpiría(n), 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 del Estado, comuníquese con la Atención al Cliente de Blue Shield Promise de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. al teléfono 1-800-605-2556 (TTY 711). Si no puede oír o hablar bien, por favor llame al 711. Su PCP puede pedir una Audiencia Estatal por usted si cuenta con su permiso por escrito.

En ocasiones, usted puede pedir una Audiencia Estatal sin completar nuestro proceso de apelaciones.

Por ejemplo, usted puede solicitar una Audiencia Estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelaciones, si no le notificamos correctamente u oportunamente acerca de su(s) servicio(s). A esto se lo llama Agotamiento Debido. A continuación hay algunos ejemplos del Agotamiento Debido:

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

Puede solicitar una Audiencia Estatal por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta Pública del CDSS al 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Llene el formulario que se le facilitó junto con la notificación de resolución de su apelación. Envíelo a:

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia Estatal, podemos asistirle. Le podemos dar servicios lingüísticos gratuitos. Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711).

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

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que lleva tener una Audiencia del Estado pondría en peligro su vida, salud o capacidad para funcionar por completo, usted o su PCP pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una audiencia acelerada (rápida) Audiencia del Estado. El CDSS debe tomar una decisión a más tardar 3 días hábiles después de recibir el expediente completo de su caso de Blue Shield Promise.

Fraude, uso indebido y abuso

Si usted sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, uso indebido o abuso, usted tiene el derecho de denunciarlo llamando al número de teléfono confidencial gratuito 1-800-822-6222 o bien, puede presentar una queja en línea en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, uso indebido y abuso por parte del proveedor incluye:

- Falsificar expedientes médicos
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios
- Brindar más servicios de atención médica que los médicamente necesarios
- Facturar servicios que no han sido prestados
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio
- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros con el fin de influir en la elección de proveedores que realiza el miembro
- Cambiar el médico de atención primaria del miembro sin que el miembro lo sepa

El fraude, el uso indebido y el abuso cometidos por una persona que recibe servicios incluyen, pero no se limitan a lo siguiente:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal (BIC) a otra persona



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Recibir tratamientos o medicamentos iguales o similares de más de un proveedor
- Ir a una sala de emergencias cuando no es una emergencia
- Usar el número del Seguro Social o el número de identificación del plan de salud de otra persona
- Hacer viajes de transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención médica, para servicios que no están cubiertos por Medi-Cal o cuando usted no tiene una cita médica o recetas para recoger.

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

Envíe su denuncia a:

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755

También puede llamar a la Línea de Ayuda de Cumplimiento al 1-833-384-1194, de lunes a viernes, de 9 a.m. a 5 p.m., enviar la información por correo electrónico a stopfraud@blueshieldca.com o bien, denunciar la información en línea en <https://bscspecialinvestigations.alertline.com/gcs/welcome>.

Todas las denuncias se pueden hacer de forma anónima.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

7. Derechos y responsabilidades

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

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de Blue Shield Promise:

- A ser tratado con respeto y dignidad, con la debida consideración de su derecho a la privacidad y de la necesidad de mantener el carácter confidencial de su información médica.
- A que se le brinde información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, profesionales, y los derechos y responsabilidades del miembro.
- A recibir información para miembros completamente traducida por escrito en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- A formular recomendaciones sobre la política de responsabilidades y derechos de los miembros de Blue Shield Promise.
- A poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Blue Shield Promise.
- A tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- A participar en la toma de decisiones con los proveedores con respecto a su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- A expresar quejas, ya sea verbalmente o por escrito, acerca de la organización o la atención médica recibida.
- A conocer la razón médica de la decisión de Blue Shield Promise de negar, demorar, terminar o cambiar una solicitud de atención médica.
- A recibir servicios de coordinación de la atención médica.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- A solicitar una apelación contra las decisiones de denegar, diferir o limitar servicios o beneficios.
- A recibir servicios de interpretación para su idioma sin costo.
- A recibir ayuda legal gratuita en la oficina de ayuda legal de su zona o en otros grupos.
- A formular directivas anticipadas.
- A solicitar una Audiencia del Estado si se rechaza un servicio o beneficio y usted ya ha presentado una apelación ante Blue Shield Promise y sigue disconforme con la decisión o bien, si usted no recibió una decisión para su apelación después de 30 días, incluso la información acerca de las circunstancias bajo las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Para cancelar la membresía de Blue Shield Promise y cambiar a otro plan de salud en el condado a pedido.
- A tener acceso a los servicios que se pueden prestar con el consentimiento de un menor.
- A recibir sin costo la información escrita para el miembro en formatos alternativos (p. ej., braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si así lo solicita y de manera oportuna, acorde con el formato solicitado y en conformidad con el Código de Bienestar e Instituciones, sección 14182 (b)(12).
- A estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- A conversar con honestidad acerca de la información sobre las opciones de tratamiento disponibles y las alternativas, que se presentará de manera acorde a su condición y capacidad de comprensión, sin que se tengan en cuenta el costo o la cobertura.
- A tener acceso y recibir una copia de sus expedientes médicos y solicitar que se los enmiende o corrija, según lo especificado en el Título 45 del Código de Reglamentos Federales, §164.524 y 164.526.
- A tener la libertad de ejercer estos derechos sin que afecte de modo adverso la manera en que le tratan Blue Shield Promise, sus proveedores o el estado.
- A tener acceso a servicios de planificación familiar, Centros de Natalidad Independientes, Centros de Salud aprobados por el Gobierno Federal, Clínicas de Salud para Indígenas, servicios de partera, Centros de Salud Rural, servicios para infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de Blue Shield Promise, conforme a la ley federal.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- A no sufrir consecuencias de ningún tipo al tomar decisiones sobre su atención.
- A no esperar más de 10 minutos para hablar con un representante de servicio al cliente durante el horario normal de atención de Blue Shield Promise.
- A formular recomendaciones sobre la política de la organización con respecto a los derechos y responsabilidades del miembro.
- A participar en el proceso de toma de decisiones relacionadas con su propia atención médica, las cuales incluyen el derecho a rechazar un tratamiento y a obtener una segunda opinión.
- A decidir qué tipo de atención quiere recibir en caso de que sufra una enfermedad o lesión que ponga en peligro su vida.
- A conversar con honestidad acerca de las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus condiciones, sin que se tengan en cuenta el costo o la cobertura de beneficios.
- A solicitar una apelación contra las decisiones de denegar, diferir o limitar servicios o beneficios.
- A recibir servicios gratuitos de interpretación oral para su idioma.
- Recibir materiales gratuitos del plan por escrito en su idioma preferido o formato alternativo (como audio, braille o en letra grande).

Sus responsabilidades

Los miembros de Blue Shield Promise tienen estas responsabilidades:

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Suministrar la información (dentro de lo posible) que la organización y sus médicos y proveedores necesitan para brindar atención.
- Seguir los planes e instrucciones para la atención que se han acordado con sus médicos.
- Comprender sus problemas de salud y participar, en la medida en que resulte posible, en el proceso de establecer metas de tratamiento acordadas por ambas partes.
- Denunciar ante Blue Shield Promise el fraude o actos indebidos relacionados con la atención médica. Puede denunciarlos anónimamente llamando a la Línea de Ayuda de Cumplimiento de Blue Shield Promise al número gratuito **1-800-221-2367**. También puede visitar <https://bscspecialinvestigations.alertline.com/gcs/welcome> o llamar de manera gratuita a la línea directa para fraude y abuso relacionados con Medi-Cal del Departamento de Servicios de Salud (DHCS) de California al **1-800-822-6222**.

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Blue Shield Promise cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. Blue Shield Promise no discrimina de manera ilícita, no excluye personas ni las trata de manera diferente debido a su 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 discapacidades para ayudarles a que se comuniquen mejor, como por ejemplo:
 - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como por ejemplo:
 - Intérpretes capacitados



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, póngase en contacto con Blue Shield Promise de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. al teléfono 1-800-605-2556 (TTY 711). O bien, si no puede oír o hablar bien, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

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

- **Por teléfono:** Comuníquese de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. llamando a Atención al cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556. O bien, si no puede oír o hablar bien, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.

Por escrito: Llene un formulario de queja o escriba una carta, y envíelo(a) a:

Blue Shield Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
601 Potrero Grande Dr.
Monterey Park, CA 91755

- **Personalmente:** Vaya al consultorio de su médico o a Blue Shield Promise y diga que desea presentar una queja.
- **Por vía electrónica:** Visite el sitio web de Blue Shield Promise en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Servicios de Salud de California

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Servicios de Salud de California, Oficina de Derechos Civiles. Puede hacerlo por teléfono, por escrito o por vía electrónica:



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- **Por teléfono:** Llame al 916-440-7370. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Comunicaciones).
- **Por escrito:** Llene 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 vía electrónica:** Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

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

Si usted cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito, o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si usted no puede hablar u oír bien, llame a la línea TTY al 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
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 vía electrónica:** Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Maneras de participar como miembro

Blue Shield Promise quiere conocer su opinión. Cada trimestre, Blue Shield Promise organiza reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y las maneras en que Blue Shield Promise puede mejorar. Los miembros están invitados a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité de Asesoría al Miembro de Blue Shield Promise

Blue Shield Promise tiene un grupo llamado Comité de Asesoría al Miembro de Blue Shield Promise. Este grupo está compuesto por miembros de Blue Shield Promise, empleados de Blue Shield Promise, proveedores y defensores de la atención médica de los miembros de la comunidad. Puede unirse a este grupo si lo desea. El grupo trata las maneras en las que se pueden mejorar las políticas de Blue Shield Promise y tiene las siguientes responsabilidades:

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

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-800-605-2556 (TTY 711). Para obtener más información sobre otras formas de participar, visite Blue Shield Promise Connect en línea en <https://www.blueshieldca.com/promise/members/index.asp?memSec=connect>.

Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad de L.A. Care

L.A. Care cuenta con once Comités Regionales de Asesoría de la Comunidad (Regional Community Advisory Committees, RCAC) en el condado de Los Ángeles (RCAC se pronuncia “rack”). Este grupo está formado por miembros, proveedores y defensores de la atención médica de L.A. Care. Su propósito es llevar la voz de sus comunidades a la Mesa Directiva de L.A. Care, que guía los programas de atención médica para brindar servicios a nuestros miembros. Puede unirse a este grupo si lo desea. El grupo trata las maneras en las que se pueden mejorar las políticas de L.A. Care y tiene las siguientes responsabilidades:

- Ayudar a L.A. Care a comprender los problemas de atención médica que afectan a las personas que viven en su área



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Actuar como los ojos y oídos de L.A. Care en 11 regiones de RCAC en todo el condado de Los Ángeles
- Proporcionar información sobre la salud a las personas que viven en su comunidad

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-888-533-2732. Puede encontrar más información en línea en lacare.org.

Reuniones de la Mesa Directiva de L.A. Care

La Mesa Directiva decide las políticas de L.A. Care. Cualquier persona puede asistir a estas reuniones. La Mesa Directiva se reúne el primer jueves de cada mes a las 2 p.m. Puede obtener más información sobre las reuniones de la Mesa Directiva y las actualizaciones de las fechas y horarios en lacare.org.

Notificación de prácticas de privacidad

Si así lo solicita, podemos brindarle un documento donde se describen las políticas y los procedimientos de Blue Shield Promise para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos.

Esta notificación describe el modo en que puede usarse y divulgarse la información médica acerca de usted, y la forma en que usted puede acceder a esta información.

Léala atentamente.

Nuestro compromiso de privacidad

En Blue Shield of California Promise Health Plan, comprendemos la importancia de mantener la privacidad de su información personal y nos tomamos muy en serio nuestra obligación de hacerlo.

En el curso normal de nuestras actividades comerciales, creamos registros sobre usted, su tratamiento médico y los servicios que le brindamos. La información en esos registros se denomina “información médica protegida” (PHI) e incluye su información personal que lo identifique, como su nombre, dirección, número de teléfono y número de Seguro Social, así como su información médica, como la información de reclamos o de diagnósticos médicos.

Las leyes federales y estatales nos exigen que le proporcionemos este aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con su PHI.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Estamos obligados a mantener la privacidad de su PHI y notificarle en caso de que se vea afectado por una violación de PHI no segura. Cuando usamos o transmitimos (“divulgamos”) su PHI, estamos sujetos a los términos de este aviso, que se aplica a todos los registros que creamos, obtenemos y/o mantenemos que contienen su PHI.

Cómo protegemos su privacidad

Mantenemos medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas para garantizar la privacidad de su PHI. Para proteger su privacidad, solo los miembros del personal de Blue Shield Promise que están autorizados y capacitados tienen acceso a nuestros registros impresos y electrónicos ya las áreas no públicas donde se almacena esta información.

Los miembros del personal están capacitados en temas que incluyen:

- Políticas y procedimientos de privacidad y protección de datos, incluido cómo se etiquetan, almacenan, archivan y se obtiene acceso a los registros en papel y electrónicos.
- Medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas implementadas para mantener la privacidad y seguridad de su PHI.

Nuestra Oficina de Privacidad corporativa supervisa cómo cumplimos con nuestras políticas y procedimientos de privacidad y capacita a nuestra organización sobre este importante tema.

Cómo usamos y divulgamos su PHI

Usos de PHI sin su autorización

Podemos divulgar su PHI sin su autorización por escrito si es necesario mientras le brindamos beneficios y servicios de salud. Podemos divulgar su PHI para los siguientes propósitos:

Tratamiento

- Para compartir con enfermeras, médicos, farmacéuticos, optometristas, educadores de la salud y otros profesionales de atención médica para que puedan determinar su plan de atención.
- Para ayudarlo a obtener los servicios y el tratamiento que pueda necesitar, por ejemplo, solicitar análisis de laboratorio y usar los resultados.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Para coordinar su atención médica y los servicios relacionados con un centro o profesional de atención médica.

Pago

- Para obtener el pago de las primas de su cobertura.
- Para tomar determinaciones de cobertura, por ejemplo, para hablar con un profesional de atención médica sobre el pago de los servicios que se le brindaron.
- Para coordinar los beneficios con otra cobertura que pueda tener, por ejemplo, para hablar con otro plan de salud o aseguradora para determinar su elegibilidad o cobertura.
- Para obtener el pago de un tercero que pueda ser responsable del pago, como un miembro de la familia.
- Para determinar y cumplir con nuestra responsabilidad de brindarle sus beneficios de salud, por ejemplo, para administrar reclamos.

Operaciones relacionadas con la atención médica:

- Para brindar servicio al cliente.
- Para apoyar y/o mejorar los programas o servicios que le ofrecemos.
- Para ayudarlo a controlar su salud, por ejemplo, para brindarle información sobre alternativas de tratamiento a las que puede tener derecho, o para brindarle servicios de atención médica o recordatorios de tratamiento.
- Para brindar apoyo a otro plan de salud, aseguradora o profesional de atención médica que tenga una relación con usted, para mejorar los programas que le ofrece, por ejemplo, para la gestión de casos o para brindar apoyo a una organización de atención responsable (ACO) o coordinación de un hogar médico centrado en el paciente.
- Para realizar evaluaciones, cuotas o calificación de primas, u otras actividades relacionadas con la creación, renovación o reemplazo de un contrato de cobertura o seguro médico. Tenga en cuenta, sin embargo, que no usaremos ni divulgaremos su PHI que incluya información genética con fines de suscripción; hacerlo está prohibido por la ley federal.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

También podemos divulgar su PHI sin su autorización por escrito para otros fines, según lo permita o exija la ley. Esto incluye:

Divulgaciones a otras personas involucradas en su atención médica

- Si está presente o disponible de otro modo para indicarnos que lo hagamos, podemos divulgar su PHI a otras personas, como, por ejemplo, un miembro de la familia, un amigo cercano o su cuidador.
- Si se encuentra en una situación de emergencia, no está presente, está incapacitado o ha fallecido, utilizaremos nuestro criterio profesional para decidir si divulgar su PHI a otros es lo mejor para usted. Si divulgamos su PHI en una situación en la que usted no está disponible, solo divulgaremos la información que sea directamente relevante para la participación de la persona en su tratamiento o el pago relacionado con su tratamiento. También podemos divulgar su PHI para notificar (o ayudar a notificar) a dichas personas sobre su ubicación, su condición médica general o su fallecimiento.
- Podemos divulgar la PHI de su hijo menor de edad al otro progenitor del niño.

Divulgaciones a un intercambio de información médica

Blue Shield Promise puede divulgar su PHI a Manifest MedEx, un Intercambio de Información Médica (Health Information Exchange, HIE). Los HIE como Manifest MedEx ayudan a sus proveedores de atención médica y planes de salud a revisar, analizar y compartir de manera segura su información médica.

Esta revisión, análisis y divulgación de su PHI permite a sus proveedores de atención médica y planes de salud mejorar la calidad de su atención, puede ayudar a reducir los errores médicos y puede ahorrarle dinero al evitar tratamientos innecesarios y duplicados.

Siempre tiene la oportunidad de optar por que su PHI no se use dentro del

HIE comunicándose con Manifest Medex en manifestmedex.org/opt-out/ o por teléfono al **(510) 683-1333**.

Divulgaciones a proveedores y organizaciones de acreditación

Podemos divulgar su PHI a:

- Empresas que prestan determinados servicios en nombre de Blue Shield Promise. Por ejemplo, podemos contratar proveedores para que nos ayuden a brindar información y orientación a los miembros con condiciones crónicas como diabetes y asma.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

- Organizaciones de acreditación como el Comité Nacional de Garantía de calidad (NCQA) con fines de medición de calidad.

Tenga en cuenta que antes de compartir su PHI, obtenemos el acuerdo por escrito del proveedor o de la organización de acreditación para proteger la privacidad de su PHI.

Comunicaciones

Podemos usar su PHI para ponerlo en contacto con información sobre la cobertura de su plan de salud, beneficios, programas y servicios relacionados con la salud, recordatorios de tratamiento o alternativas de tratamiento disponibles para usted.

Recaudación de fondos

No utilizamos su PHI para fines de recaudación de fondos.

Salud o seguridad

Podemos divulgar su PHI para prevenir o reducir una amenaza grave e inminente para su salud o seguridad, o la salud o seguridad del público en general.

Actividades de salud pública

Podemos divulgar su PHI para:

- Notificar sobre la información médica a las autoridades de salud pública autorizadas por ley para recibir dicha información con el fin de prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades, o controlar la vacunación.
- Notificar el abuso o la negligencia infantil, o el abuso de adultos, incluida la violencia doméstica, a una autoridad gubernamental autorizada por ley para recibir dichos informes.
- Notificar información sobre un producto o una actividad que está regulado por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE. UU. (FDA) a una persona responsable de la calidad, seguridad o eficacia del producto o actividad.
- Alertar a una persona que pueda haber estado expuesta a una enfermedad contagiosa, si estamos autorizados por ley a dar tal aviso.

Actividades de supervisión de la salud

Podemos divulgar su PHI a:



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Una agencia gubernamental legalmente responsable de la supervisión del sistema de atención médica o de garantizar el cumplimiento de las reglas de los programas de beneficios del gobierno, como Medicare o Medicaid.
- Otros programas normativos que necesitan información médica para determinar el cumplimiento

Investigación

Podemos divulgar su PHI con fines de investigación, pero solo de acuerdo con la ley y según esta lo permita.

Cumplimiento de la ley

Podemos usar y divulgar su PHI para cumplir con la ley.

Procedimientos judiciales y administrativos

Podemos divulgar su PHI en un procedimiento judicial o administrativo o en respuesta a una orden legal válida.

Funcionarios del cumplimiento de la ley

Podemos divulgar su PHI a la policía u otros funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, según lo exija la ley o en cumplimiento de una orden judicial u otro proceso autorizado por la ley.

Funciones gubernamentales

Podemos divulgar su PHI a varios departamentos del gobierno, como el ejército de los EE. UU. o el Departamento de Estado de los EE. UU., según lo exija la ley.

Compensación por lesiones de trabajo

Podemos divulgar su PHI cuando sea necesario para cumplir con las leyes de compensación laboral.

Usos de la PHI que requieren su autorización

Además de los fines descritos anteriormente, debemos obtener su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI. Por ejemplo, no utilizaremos su PHI con fines de comercialización sin su autorización previa por escrito, ni le daremos su PHI a un posible empleador sin su autorización por escrito.

Usos y divulgaciones de cierta PHI considerada “altamente confidencial”

Para ciertos tipos de PHI, las leyes federales y estatales pueden requerir una mayor protección de la privacidad. Esto incluye la siguiente PHI:



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

- Mantenido en notas de psicoterapia
- Acerca del abuso de alcohol y drogas, prevención, tratamiento y referencia
- Acerca de las pruebas, el diagnóstico o el tratamiento del VIH/SIDA
- Sobre enfermedades venéreas y/o transmisibles
- Acerca de las pruebas genéticas

Solo podemos divulgar este tipo de PHI especialmente protegida con su autorización previa por escrito, excepto cuando la ley lo permita o exija específicamente.

Cancelación de autorización

En cualquier momento, puede cancelar una autorización por escrito que nos haya dado previamente. Cuando se nos envíe por escrito, la cancelación se aplicará a futuros usos y divulgaciones de su PHI. No afectará los usos o divulgaciones realizadas con anterioridad, mientras su autorización estuvo vigente.

Sus derechos individuales

Tiene los siguientes derechos con respecto a la PHI que Blue Shield Promise crea, obtiene y/o mantiene sobre usted:

Derecho a solicitar restricciones

Puede solicitarnos que restrinjamos la forma en que usamos y divulgamos su PHI para operaciones de tratamiento, pago y atención médica, como se explica en este aviso. No estamos obligados a aceptar sus solicitudes de restricción, pero las consideraremos cuidadosamente.

Si aceptamos una solicitud de restricción, la cumpliremos hasta que usted solicite o acepte finalizar la restricción. También podemos informarle que estamos rescindiendo nuestro acuerdo con una restricción. En ese caso, la rescisión sólo se aplicará a la PHI creada o recibida después de que le hayamos informado de la rescisión.

Derecho a recibir comunicaciones confidenciales

Puede solicitar recibir comunicaciones de Blue Shield Promise que contengan PHI por medios alternativos o en ubicaciones alternativas. Según lo exige la ley, y siempre que sea factible, atenderemos las solicitudes razonables. Es posible que le solicitemos que realice su solicitud por escrito. Si su solicitud involucra a un niño menor de edad, es posible que le pidamos que proporcione documentación legal para respaldar su solicitud.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Derecho a acceder a su PHI

Puede solicitar inspeccionar o recibir una copia de cierta PHI que mantenemos sobre usted en un “conjunto de registros designado”. Esto incluye, por ejemplo, registros de inscripción, pago, adjudicación de reclamos y sistemas de registro de gestión médica o de casos, y cualquier información que utilicemos para tomar decisiones sobre usted. Su solicitud debe realizarse por escrito. Siempre que sea posible, y según lo exija la ley, le proporcionaremos una copia de su PHI en la forma (impresa o electrónica) y el formato que solicite. Si solicita una copia de su PHI, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en el costo por prepararla, copiarla y/o enviársela por correo. En ciertas circunstancias limitadas permitidas por la ley, podemos denegarle el acceso a una parte de sus registros.

Derecho a modificar sus registros

Tiene derecho a pedirnos que corrijamos o enmendemos la PHI que mantenemos sobre usted en un conjunto de registros designado. Su solicitud debe hacerse por escrito y explicar por qué desea que se modifique su PHI. Si determinamos que la PHI es inexacta o incompleta, la corregiremos si lo permite la ley. Si un médico o centro de atención médica creó la PHI que desea cambiar, debe pedirles que modifiquen la información.

Derecho a recibir un informe de divulgaciones

Si lo solicita por escrito, le proporcionaremos una lista de las divulgaciones que hemos hecho de su PHI durante un período de tiempo específico, hasta seis años antes de la fecha de su solicitud. Sin embargo, la lista excluirá:

- Divulgaciones que ha autorizado.
- Divulgaciones realizadas antes de los seis años anteriores a la fecha de su solicitud.
- Divulgaciones realizadas con fines de tratamiento, pago y operaciones de atención médica, excepto cuando lo exija la ley.
- Ciertas otras divulgaciones que la ley nos permite excluir de la contabilización.

Si solicita un informe más de una vez durante cualquier período de 12 meses, le cobraremos una tarifa razonable basada en el costo por cada informe contable después del primero.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Derecho a nombrar un representante personal Puede nombrar a otra persona para que actúe como su representante personal. Su representante podrá acceder a su PHI, comunicarse con los profesionales de atención médica y los centros que le brindan atención, y ejercer todos los demás derechos de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) en su nombre.

Según la autoridad que le otorgue a su representante, él o ella también puede tener autoridad para tomar decisiones de atención médica por usted.

Derecho a recibir una copia impresa de este aviso Si lo solicita, le proporcionaremos una copia impresa de este Aviso, incluso si ha aceptado recibir este Aviso electrónicamente. Consulte la sección “Disponibilidad y duración del aviso” de este Aviso.

Acciones que puede tomar

Comunicarse con Blue Shield Promise

Si tiene preguntas sobre sus derechos de privacidad, cree que es posible que hayamos violado sus derechos de privacidad o no está de acuerdo con una decisión que tomamos sobre el acceso a su PHI, puede comunicarse con nosotros:

Oficina de Privacidad de Blue Shield of California Promise Health Plan

P.O. Box 272540 Chico, CA 95927-2540

Teléfono: (888) 266-8080 (llamada gratuita)

Línea directa: (855) 296-9086 (llamada gratuita)

Fax: (800) 201-9020 (llamada gratuita)

Correo electrónico: privacy@blueshieldca.com

Para ciertos tipos de solicitudes, debe completar y enviarnos por correo un formulario que está disponible llamando al número de Atención al Cliente que figura en su tarjeta de identificación de miembro de Promise Health Plan o visitando nuestro sitio web en https://www.blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/sites_content/en/bsp/cmc-members/plan-documents/privacy

Comuníquese con una agencia del gobierno federal



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

También puede presentar una queja por escrito ante la Secretaría de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de EE. UU. si cree que podemos haber violado sus derechos de privacidad:

Oficina de Derechos Civiles

U.S. Department of Health & Human Services 200 Independence Avenue, S.W.
Washington, D.C. 20201

Teléfono: (877) 696-6775

Sitio web: hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints

Si es residente de California, también puede comunicarse con el Gerente Regional de la Oficina de Derechos Civiles (OCR) para California:

Gerente Regional Región IX

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services 90 7th St., Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

Teléfono: (800) 368-1019

Fax: (202) 619-3818

TTY: (800) 537-7697

Comuníquese con una agencia del gobierno estatal

También puede presentar una queja por escrito ante el Departamento de Servicios de Salud de California (California Department of Health Care Services, DHCS):

DHCS

Privacy Officer

c/o Office of HIPAA Compliance DHCS

PO Box 997413, MS 4721 Sacramento, CA 95899-7413

Teléfono: (916) 445-4646

Fax: (916) 440-7680

Sitio web: [Privacidad de datos \(ca.gov\)](https://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DCDC/Pages/PrivacyData.aspx)



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja sobre nuestras prácticas de privacidad.

Aviso de disponibilidad y duración

Aviso de disponibilidad

Puede obtener una copia de este Aviso llamando al número de Atención al Cliente que figura en su tarjeta de identificación de miembro de Promise Health Plan o visitando nuestro sitio web en blueshieldca.com/bsca/bsc/wcm/connect/sites/Sites_Content_EN/bsp/about-promise/privacy.

Derecho a cambiar los términos de este Aviso

Estamos obligados a cumplir con los términos de este Aviso mientras permanezca en vigor. Podemos cambiar los términos de este Aviso en cualquier momento y, a nuestro criterio, podemos hacer que los nuevos términos entren en vigencia para toda su PHI en nuestro poder, incluida cualquier PHI que hayamos creado o recibido antes de emitir el nuevo aviso.

Si cambiamos este aviso, lo actualizaremos en nuestro sitio web y, si está inscrito en un plan de beneficios de Blue Shield Promise en ese momento, le enviaremos el nuevo aviso cuando y según lo exija la ley.

Notificación sobre las leyes

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

Aviso sobre Medi-Cal como el pagador de último recurso, otra cobertura médica y recuperación de actos ilícitos

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y los reglamentos estatales y federales relacionados con la responsabilidad legal de terceros en los servicios de atención



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

médica para los miembros. Blue Shield Promise tomará todas las medidas razonables para asegurarse de que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Es posible que los miembros de Medi-Cal tengan otra cobertura de salud (other health coverage, OHC), también denominada seguro de salud privado. Como condición de elegibilidad de Medi-Cal, usted debe postularse y/o conservar cualquier OHC disponible cuando no haya costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen la OHC y cualquier cambio en OHC existente. Si usted no informa la OHC con prontitud, es posible que tenga que pagarle al DHCS por todos los beneficios pagados erróneamente. Presente su OHC en línea en

https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/TPLRD_OCU_cont.aspx. Si usted no tiene acceso a internet, puede informar su OHC a su plan de salud o puede llamar 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 DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medi-Cal para los que Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si usted sufre una lesión en un accidente automovilístico o en el trabajo, es posible que el seguro del automóvil o de la compensación laboral tenga que pagar primero, o hacerle un reembolso a Medi-Cal.

Si usted ha sufrido una lesión y otra parte es responsable de su lesión, usted o su representante legal debe notificar al DHCS dentro de los 30 días de haber iniciado una acción legal o un reclamo. Presente su notificación en línea:

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

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

Notificación sobre la recuperación de gastos del patrimonio sucesorio

El programa Medi-Cal debe buscar la restitución del pago, a través del patrimonio sucesorio de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos durante o después del momento en el que cumplieron 55 años. La restitución del pago incluye el pago por servicio y primas de atención médica administrada y pagos por



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

capitación por servicios en centros de enfermería, servicios a domicilio y comunitarios, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados recibidos cuando el miembro estaba hospitalizado en un centro de enfermería o estaba recibiendo servicios a domicilio y comunitarios. La restitución del pago no puede exceder el valor del patrimonio legalizado de un miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web de recuperación de gastos del patrimonio sucesorio del Departamento de Servicios de Salud de California (DHCS) en <http://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0590.

Notificación de acción

Blue Shield Promise le enviará una carta de Notificación de acción (NOA) cada vez que Blue Shield Promise deniegue, retrase, rescinda o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante Blue Shield Promise. Vaya a la sección Apelaciones anterior para obtener información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando Blue Shield Promise le envía una NOA, le informará acerca de todos los derechos que usted tiene si está en desacuerdo con una decisión que hayamos tomado.

Contenido en Avisos

Si Blue Shield Promise basa las denegaciones, los retrasos, las rescisiones o los cambios en su totalidad o en parte en la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que Blue Shield Promise pretende tomar.
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de Blue Shield Promise.
- Cómo Blue Shield Promise llegó a su decisión. Esto debe incluir los criterios usados por Blue Shield Promise.
- Las razones médicas de la decisión. Blue Shield Promise debe indicar claramente de qué modo la condición del miembro no cumple con los criterios o las pautas.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Traducciones

Se requiere que Blue Shield Promise traduzca completamente y brinde información escrita para miembros en los idiomas preferidos comunes, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.

El aviso completamente traducido debe incluir el motivo médico de Blue Shield Promise la decisión de reducir, suspender o detener una solicitud de servicios de atención médica.

Si su idioma preferido no está disponible, el MCP debe ofrecer asistencia verbal en su idioma preferido para que pueda comprender la información que recibe.

Aviso sobre solicitudes de comunicaciones confidenciales

Los miembros que pueden dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales no están obligados a obtener la autorización de ningún otro miembro, suscriptor o titular de póliza para recibir servicios confidenciales o presentar un reclamo por servicios confidenciales. Blue Shield Promise dirigirá las comunicaciones relacionadas con los servicios confidenciales a la dirección postal, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono designados alternativos del miembro o, en ausencia de una designación, al nombre del miembro en la dirección o el número de teléfono registrados. Blue Shield Promise no divulgará información médica relacionada con servicios confidenciales a ningún otro miembro, suscriptor o titular de póliza sin la autorización por escrito del miembro que recibe atención. Blue Shield Promise tendrá en cuenta las solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados, si se pueden realizar fácilmente 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, la dirección de correo electrónico o el número de fax que se encuentran en la parte inferior de esta página. Un miembro puede, aunque no está obligado a hacerlo, solicitar comunicaciones confidenciales completando un formulario de Solicitud de comunicaciones confidenciales. Llame a Atención al cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711) para obtener ayuda y solicitar que le



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

envíen el formulario por correo. También puede encontrar y descargar el formulario en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Puede devolver el formulario completo y firmado a la Oficina de privacidad de Blue Shield of California a través de una de las siguientes opciones:

- Por 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 entrará en vigencia dentro de los 7 días calendario posteriores a la recepción. Si se recibe por correo de primera clase, su solicitud entrará en vigencia dentro de los 14 días calendario posteriores a 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 en las que se divulgue información médica o el nombre y la dirección del proveedor en relación con la recepción de servicios médicos por parte del miembro que solicita la comunicación confidencial.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8. Números importantes y palabras que debe conocer

Números telefónicos importantes

Blue Shield Promise	
Atención al Cliente	1-800-605-2556 (TTY 711)
Vision Service Plan	1-800-877-7195 (TTY 711)
Línea de Enfermería atendida las 24 horas	1-800-609-4166 (TTY 711)
Línea de Ayuda de Cumplimiento	1-800-400-4889
Centros de Recursos Familiares	Boyle Heights (213) 294-2840 East L.A. (213) 438-5570 El Monte (213) 428-1495 Inglewood (310) 330-3130 Lynwood (310) 661-3000 Metro LA (213) 428-1457 Norwalk (562) 651-6060 Pacoima (213) 438-5497 Palmdale (213) 438-5580 Pomona (909) 620-1661 Wilmington (213) 428-1490

Recursos gubernamentales	
Información sobre la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA)	(800) 514-0301 (voz) (800) 514-0383 (TTY) (619) 528-4000
Oficina de Derechos Civiles de los EE. UU.	(866) 627-7748
Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) de la Administración del Seguro Social	(800) 772-1213
Servicios para discapacidades	Servicio de Retransmisión de California (CRS) TTY: 711



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8 | Números importantes y palabras que debe conocer

Recursos gubernamentales	
	Sprint (888) 877-5379 MCI (800) 735-2922
Programa para la salud y prevención de discapacidades en los niños y adolescentes (CHDP)	(800) 993-2437
Servicios para los niños de California (CCS)	(800) 288-4584
Departamento de Servicios de Salud del Estado de California (DHCS)	(916) 445-4171
Condado de Los Ángeles – Departamento de Servicios Sociales Públicos (DPSS): Centro de Servicio al Cliente	(866) 613-3777 (TTY: 1-800-660-4026)
Departamento de Servicios de Salud del condado de Los Ángeles	(213) 240-8101
Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles	(800) 854-7771
Programa de nutrición suplementaria especial para mujeres, bebés y niños (WIC)	(888) 942-9675
Programa Dental de Medi-Cal (Denti-Cal)	(800) 322-6384 TTY: (800) 735-2922
Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS)	(800) 952-5253
Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente del Departamento de Medi-Cal de Atención Médica Administrada	(888) 452-8609
Medi-Cal Rx	(800) 977-2273 TTY: (800) 977-2273 y presione 7 o 711
Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC)	(888) 466-2219 ((888) HMO-2219)
Opciones de atención médica	Árabe (800) 576-6881 Armenio (800) 840-5032 Camboyano/jemer (800) 430-5005 Cantonés (800) 430-6006 Inglés (800) 430-4263 Persa (800) 840-5034 Hmong (800) 430-2022 Coreano (800) 576-6883 Laosiano (800) 430-4091 Mandarín (800) 576-6885 Ruso (800) 430-7007



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Recursos gubernamentales	
	Español (800) 430-3003 Tagalo (800) 576-6890 Vietnamita (800) 430-8008 TTY: (800) 430-7077

Palabras que debe conocer

Trabajo de parto activo: El período en el que una mujer pasa por las tres etapas del proceso de dar a luz y en el que ocurre lo siguiente: o no puede ser trasladada a tiempo a otro hospital antes del parto o un traslado podría dañar la salud y la seguridad de la mujer o del feto.

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

Indígena estadounidense: Un individuo, definido en el título 25 del U.S.C. secciones 1603(13), 1603(28). 1679(a) o que ha sido determinado elegible, como indígena, de conformidad con el Título 42 del C.F.R. 136.12 o el Título V de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica Indígena, para recibir servicios de atención médica de proveedores de atención médica indígenas (Servicio de Salud Indígena, una Tribu Indígena, Organización Tribal u Organización Indígena Urbana–I/T/U) o a través de referencia bajo Contrato Servicios de Salud.

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

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

Servicios para los Niños de California (California Children’s Services, CCS): Un programa de Medi-Cal que brinda servicios a niños de hasta 21 años de edad que tienen ciertas enfermedades y problemas de salud.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

Quiropráctico: Un proveedor que trata la columna vertebral por medio de la manipulación manual.

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

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

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

Queja: La expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro sobre un servicio cubierto por Medi-Cal, Blue Shield Promise, plan de salud mental del condado, o un proveedor de Medi-Cal.

Continuidad de la atención médica: La capacidad de un miembro del plan para seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor actual fuera de la red hasta por 12 meses, si el proveedor y Blue Shield Promise están de acuerdo.

Lista de medicamentos con contrato (Preferred Drugs List, CDL): La lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx de la cual su proveedor puede solicitar los medicamentos cubiertos que usted necesita.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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, las condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal y cómo se enumeran en esta Evidencia de Cobertura (EOC) y cualquier enmienda.

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

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

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

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

Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (Early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT): Los servicios de EPSDT son un beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años de edad, para ayudarlos a mantenerse saludables. Los miembros deben recibir los controles de salud correctos para su edad y los exámenes de detección apropiados para encontrar los problemas de salud y tratar las enfermedades tempranamente, así como cualquier tratamiento para cuidar o aliviar las condiciones que se encuentren en los controles.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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

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

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

Paciente establecido: Un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y que ha visitado a dicho proveedor dentro de un plazo especificado establecido por el plan.

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

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipo, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba de laboratorio y/o de estudios con animales antes de ser probados en humanos. Los servicios experimentales no se están sometiendo a investigación clínica.

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Medi-Cal de Pago por Servicio (Fee-For-Service, FFS): En ocasiones, su plan de Medi-Cal no cubre los servicios, pero usted igualmente puede recibirlos por medio de Medi-Cal de FFS, por ejemplo, muchos servicios de farmacia por medio de Medi-Cal Rx de FFS.

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

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

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

Queja: La expresión verbal o escrita de la disconformidad de un miembro con Blue Shield Promise, un proveedor o los servicios brindados. Un reclamo presentado ante Blue Shield Promise sobre un proveedor de la red es un ejemplo de una queja.

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

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

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

Usted **no** necesita una referencia de su PCP para algunos tipos de servicio, como, por ejemplo, planificación familiar, atención médica de emergencia, atención de obstetricia y ginecología o servicios confidenciales.

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

Servicios de salud en el hogar: Atención de enfermería especializada y otros servicios prestados en el hogar.

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

Centro para enfermos terminales: Atención cuyo fin es reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad terminal. La atención para enfermos terminales está disponible cuando el miembro tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos.

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

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

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

Proveedor de Atención Médica para Indígenas (Indian Health Care Provider, IHCP): Un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una Tribu Indígena, Organización Tribal u Organización Indígena Urbana (I/T/U) según se definen esos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica Indígena (Título 25 del U.S.C. sección 1603).

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

Tratamiento en investigación: Un medicamento, producto biológico o dispositivo para un tratamiento que ha finalizado con éxito la fase uno de una investigación clínica aprobada por la FDA, pero que no ha sido aprobado para el uso general por la FDA y que sigue en investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Atención a largo plazo: La atención médica en una institución que dure más que el mes de la admisión.

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

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

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

Transporte médico: Transporte cuando no puede llegar a una cita médica cubierta y/o recoger recetas en automóvil, autobús, tren o taxi y su proveedor se lo receta. Blue Shield Promise paga el costo de transporte más bajo para sus necesidades médicas cuando usted necesite que se le traslade a su cita.

Medicamento necesario (o necesidad médica): La atención médicamente necesaria se compone de servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes se enfermen gravemente o adquieran una discapacidad. Esta atención reduce el dolor intenso al tratar la enfermedad, padecimiento o lesión. Para los miembros menores de 21 años de edad, los servicios de Medi-Cal médicamente necesarios incluyen la atención que es médicamente necesaria para resolver o ayudar a solucionar una enfermedad o condición física o mental, lo cual incluye los trastornos de consumo de sustancias, según se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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

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

Servicio sin cobertura: Un servicio que Blue Shield Promise no cubre.

Transporte no médico: El transporte para el viaje de ida y vuelta a una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y para buscar medicamentos recetados y suministros médicos.

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

Otra cobertura médica (Other health coverage, OHC): Otra cobertura médica (OHC) se refiere a seguros médicos privados y pagadores de servicios que no sean Medi-Cal. Los servicios pueden incluir atención médica, dental, de la vista, farmacia y/o planes complementarios de Medicare (Partes C y D).

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

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

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

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

8 | Números importantes y palabras que debe conocer

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

Cuidados paliativos: Atención cuyo fin es reducir el malestar físico, emocional, social y espiritual de un miembro con una enfermedad grave. La atención paliativa no requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos.

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

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de atención médica con licencia o centro de salud con licencia, incluidos los centros de cuidados subagudos, que tienen contrato con Blue Shield Promise para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención médica.

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

Plan: Vaya a “Plan de atención médica administrada”.

Servicios posteriores a la estabilización: Los servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que se proporcionan después de que el miembro está estabilizado con el fin de mantener la condición estabilizada. Los servicios de atención médica posteriores a la estabilización tienen cobertura y son pagados. Los hospitales fuera de la red puedan necesitar aprobación previa.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

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

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

Medicamentos recetados: Un medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor con licencia para ser dispensado.

Atención primaria: Vaya a “Atención médica de rutina”.

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

- Tenga una emergencia
- Necesite atención de obstetricia/ginecología
- Necesite servicios debidos a cuestiones delicadas
- Necesite servicios de planificación familiar/métodos anticonceptivos

Su PCP puede ser un/a:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico familiar
- Obstetra/ginecólogo
- Proveedor de Atención Médica para Indígenas (IHCP)
- Centro de Salud Aprobado por el Gobierno Federal (FQHC)
- Clínica de Salud Rural (RHC)
- Enfermero especializado
- Asistente médico
- Clínica



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en blueshieldca.com/promise/medi-cal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Atención médica de rutina: Los servicios médicamente necesarios y la atención médica preventiva, las visitas de bienestar infantil, o la atención tal como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención médica de rutina es prevenir problemas de salud.

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

Servicios debidos a cuestiones delicadas: Servicios relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual (ITS), el VIH/SIDA, la agresión sexual y los abortos, el trastorno por uso de sustancias, la atención de afirmación de género y la violencia de pareja íntima.

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

Área de servicio: El área geográfica en la que Blue Shield Promise presta servicios. Esto incluye el condado de Los Ángeles.

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

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

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

Servicios de salud mental de especialidad: Servicios para los miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental con un nivel de disfunción superior a leve a moderada.

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



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).

Recuperación de actos ilícitos: Cuando se brindan o se brindarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión por la cual otra parte es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios brindados al miembro por esa lesión.

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

Atención médica de urgencia (o servicios urgentes): Los servicios brindados para tratar una enfermedad, lesión o condición que requiere atención médica y no es de emergencia. Puede obtener atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red, si los proveedores dentro de la red no están disponibles o accesibles temporalmente.



Llame a Atención al Cliente de Blue Shield Promise al 1-800-605-2556 (TTY 711). Blue Shield Promise está disponible 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 en línea en [blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal).