



Guía para los Miembros

Información importante 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)

2026

Condado de San Diego

Blue Shield of California Promise Health Plan is an independent licensee of the Blue Shield Association

Medi_25_376_SD_101325

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

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

Otros formatos

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



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Servicios de interpretación

Blue Shield Promise brinda servicios de intérprete para las comunicaciones verbales, así como en lengua de señas, con intérpretes calificados que están disponibles las 24 horas, sin costo para usted. No es necesario recurrir a un familiar o amigo como intérprete. Desaconsejamos que los menores oficien de intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios de interpretación, lingüísticos y culturales están disponibles de manera gratuita. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para recibir ayuda en su idioma o solicitar esta guía en otro idioma, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). La llamada es gratuita.

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

العربية (Arabic)

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Հայերեն (Armenian)

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

中文 (Chinese)

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

हिंदी (Hindi)

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Hmoob (Hmong)

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

日本語 (Japanese)

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

한국어 (Korean)

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



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

ພາສາລາວ (Laotian)

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

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

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

ONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-699-5557 (TTY: 711).

Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-699-5557 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ខ្មែរ (Cambodian)

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

فارسی (Farsi)

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

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

Русский (Russian)

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

Español (Spanish)

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

al 1-855-699-5557 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

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

ภาษาไทย (Thai)

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

Українська (Ukrainian)

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Tiếng Việt (Vietnamese)

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

¡Le damos la bienvenida a Blue Shield Promise!

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

Guía para los Miembros

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

Esta Guía para los Miembros también se conoce como Evidencia de cobertura (EOC) y Formulario de divulgación combinados. **Este formulario de divulgación y EOC constituyen solo un resumen del plan de salud. Debe consultar el contrato de su plan de salud para conocer los términos y condiciones exactos de su cobertura.** Para obtener más información, llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Para solicitar una copia del contrato entre Blue Shield Promise y el Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Puede solicitar otra copia de la Guía para los Miembros sin cargo. También puede encontrar la Guía para los Miembros en la página web de Blue Shield Promise en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members. También puede solicitar una copia gratuita de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos no registrados de Blue Shield Promise. También están en la página web de Blue Shield Promise.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Comuníquese con nosotros

Blue Shield Promise está aquí para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita.

También puede visitar la página web en cualquier momento, en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Índice

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos	2
Servicios de interpretación	3
¡Le damos la bienvenida a Blue Shield Promise!	10
Guía para los Miembros	10
Comuníquese con nosotros.....	11
Índice.....	12
1. Comienzo como miembro	15
Cómo obtener ayuda	15
Quiénes pueden ser miembros.....	16
Tarjetas de identificación (ID)	16
2. Acerca de su plan de salud.....	18
Descripción general del plan de salud.....	18
Cómo funciona su plan.....	20
Cambiar de plan de salud.....	20
Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California.....	21
Continuidad de la atención médica.....	23
Costos	25
3. Cómo recibir atención	29
Cómo acceder a servicios de atención médica	29
Proveedor de atención primaria (PCP):.....	30
Red de proveedores	34
Citas	44
Cómo acudir a su cita.....	44
Cancelar y reprogramar.....	45
Pago	45



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Referencias	46
Referencias de conformidad con la Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California	48
Aprobación previa (autorización previa)	48
Segundas opiniones	50
Atención confidencial.....	51
Atención médica de urgencia	54
Atención de emergencia	56
Línea de Enfermería.....	58
Directivas anticipadas de atención médica.....	58
Donación de órganos y tejidos	59
4. Beneficios y servicios	60
Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud	60
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Blue Shield Promise	63
Otros beneficios y programas cubiertos por Blue Shield Promise	87
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	94
Servicios que no puede obtener a través de Blue Shield Promise o Medi-Cal	102
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	102
5. Bienestar infantil y juvenil	103
Medi-Cal para Niños y Adolescentes.....	103
Controles de salud infantil y atención preventiva.....	105
Prueba de detección de envenenamiento por plomo en sangre.....	107
Ayuda para obtener servicios de bienestar infantil y juvenil	107
Otros servicios que puede obtener a través de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal u otros programas.....	108
6. Notificación y resolución de problemas	111
Quejas	112
Apelaciones	114
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión respecto a la apelación	115
Quejas y revisiones médicas independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC).....	117
Audiencias estatales.....	118
Fraude, derroche y abuso	120



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes,
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la
Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en
www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

7. Derechos y responsabilidades	122
Sus derechos.....	122
Sus responsabilidades	124
Aviso de no discriminación	125
Maneras de involucrarse como miembro.....	127
Notificación de prácticas de privacidad	128
Aviso sobre leyes	137
Aviso acerca de que Medi-Cal es el pagador de último recurso, otra cobertura médica (<i>other health coverage</i> , OHC) y resarcimiento por responsabilidad civil	137
Aviso sobre la recuperación del patrimonio	139
Notificación de acción.....	139
Notificación sobre solicitudes de comunicación confidenciales	140
8. Números y palabras importantes que debe conocer.....	142
Números de teléfono importantes.....	142
Palabras que debe conocer.....	143



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes,
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la
Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en
www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

1. Comienzo como miembro

Cómo obtener ayuda

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

Servicio al Cliente

El Servicio al cliente de Blue Shield Promise está disponible para ayudarle. Blue Shield Promise puede:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios que cubre Blue Shield Promise
- Ayudarle a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP)
- Indicarle dónde acudir para recibir la atención que necesita
- Ayudarle a obtener servicios de interpretación si su dominio del inglés es limitado.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos

Si necesita ayuda, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. Blue Shield Promise debe procurar que su tiempo en espera no supere los 10 minutos cuando llame.

También puede visitar el Servicio al Cliente en línea en cualquier momento en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Quiénes pueden ser miembros

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

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

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711), o visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

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

Medi-Cal de transición

Es posible que pueda recibir Medi-Cal de transición si comenzó a ganar más dinero y ya no cumple con los requisitos para Medi-Cal.

Puede consultar sobre los requisitos para Medi-Cal de transición en la oficina local de su condado en: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

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

Tarjetas de identificación (ID)

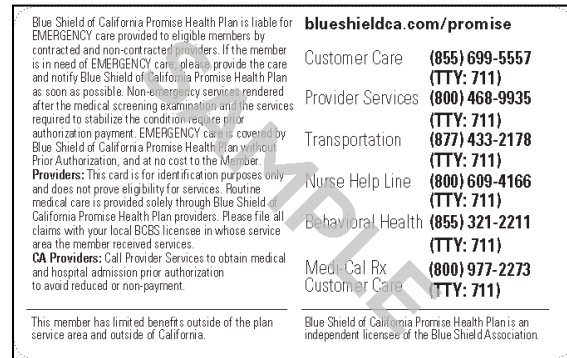
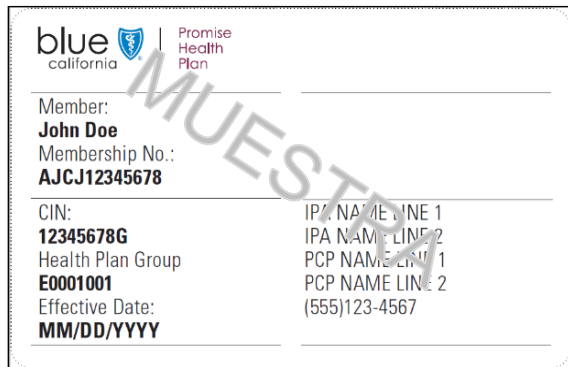
Como miembro de Blue Shield Promise recibirá nuestra tarjeta de identificación (ID) de Blue Shield Promise. Debe presentar su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise y su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención médica o recetas. Su tarjeta BIC de



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Medi-Cal es la tarjeta de identificación de beneficios que le envió el estado de California. Debe llevar siempre todas sus tarjetas de salud con usted. Sus tarjetas BIC de Medi-Cal y de identificación del miembro de Blue Shield Promise se parecen a estas:



Si no recibe su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise dentro de las primeras semanas después de su fecha de inscripción, o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame al Servicio al Cliente de inmediato. Blue Shield Promise le enviará una tarjeta nueva sin cargo. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Si no tiene una tarjeta BIC de Medi-Cal o si su tarjeta se daña, se pierde o se la roban, llame a la oficina local del condado. Para encontrar la oficina local de su condado, visite <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

Blue Shield Promise es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en los siguientes condados: Condado de San Diego. Blue Shield Promise trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita. Si tiene asignado Blue Shield Promise Health Plan y desea designar a un médico como proveedor de atención primaria (PCP), llámenos para que le podamos ayudar.

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

Cuándo comienza y finaliza su cobertura

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Departamento de Salud y Servicios Humanos del condado de San Diego al 1-866-262-9881. Si necesita ayuda para completar su renovación anual o tiene preguntas, comuníquese con el Departamento de Retención de Medi-Cal de Blue Shield Promise al 1-855-636-5251 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6 p.m., excepto los días festivos.

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

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

Su cobertura de Medi-Cal de Blue Shield Promise puede terminar si se cumple alguno de los siguientes:

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

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

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

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

Si usted es indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica de un proveedor de atención médica indígena (Indian Health Care Provider, IHCP). También puede permanecer con Blue Shield Promise o cancelar (dejar) su



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

membresía mientras recibe servicios de atención médica en estos centros. Para obtener más información sobre la inscripción y la cancelación de la membresía, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise debe brindarle servicios de coordinación de la atención médica, incluida la administración de casos dentro y fuera de la red. Si solicita obtener servicios de un IHCP, Blue Shield Promise debe ayudarlo a encontrar un IHCP de su elección, dentro o fuera de la red. Puede ver más información en la sección “Red de proveedores” en el Capítulo 3 de esta guía.

Cómo funciona su plan

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

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

Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). También puede encontrar información de Servicio al Cliente en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Cambiar de plan de salud

Puede cancelar su membresía de Blue Shield Promise para inscribirse en otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento, si hay otro plan de salud disponible. Para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención Médica al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., de lunes a viernes, o visitar <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

Para solicitar la cancelación de su membresía de Blue Shield Promise puede contactar a la oficina local de su condado. Puede encontrar la oficina local de su condado en: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

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

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

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

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

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

- Hablar con su trabajador de elegibilidad en el Departamento de Servicios Sociales Públicos del condado de San Diego para informarle que se muda temporalmente para asistir a un instituto de educación superior y brindarle su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

O

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

Si se va de California temporalmente para estudiar en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad en la Agencia de Salud y Servicios Humanos del condado de San Diego. Mientras cumpla con los requisitos, Medi-Cal cubre la atención de emergencia y atención médica de urgencia en otro estado. Medi-Cal también cubrirá la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México.

Los servicios de atención médica de rutina y preventivos no están cubiertos cuando está fuera de California. No cumplirá con los requisitos para la cobertura de beneficios médicos de Medi-Cal para esos servicios fuera del estado. Blue Shield Promise no pagará su atención médica. Si desea cobertura de Medicaid en otro estado, deberá solicitarla. Medi-Cal no cubre los servicios de atención médica de emergencia, de urgencia ni de ningún otro tipo fuera de los Estados Unidos, excepto la atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá y México, como se indica en el Capítulo 3.

Los beneficios de farmacia fuera del estado están limitados a un suministro de emergencia para hasta 14 días cuando las demoras impedirían un servicio médicamente necesario. Para obtener más ayuda, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 o visite su página web en línea en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Continuidad de la atención médica

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

Como miembro de Blue Shield Promise, recibirá atención médica de proveedores de la red de Blue Shield Promise. Para saber si un proveedor de atención médica está en la red de Blue Shield Promise, consulte el directorio de proveedores en línea en <https://www.blueshieldca.com/fad/home>. Es posible que los proveedores que no figuran en el directorio no estén en la red de Blue Shield Promise.

En algunos casos, es posible que pueda recibir atención de proveedores que no están en la red de Blue Shield Promise. Si le solicitaron que cambiara de plan de salud o que pasara del sistema FFS de Medi-Cal al sistema de atención médica administrada, o si tenía un proveedor que estaba en la red pero ya no, quizá pueda seguir viendo a ese proveedor incluso si no está en la red de Blue Shield Promise. Esto se llama continuidad de la atención médica.

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

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Llame a Servicio al Cliente de Blue Shield Promise para consultar por otras condiciones que podrían estar contempladas en este servicio.

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

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

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

Costos

Costos para los miembros

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Si está inscrito en el Programa de Iniciativa para la Salud Infantil (CCHIP) del condado en los condados de Santa Clara, San Francisco o San Mateo, o está inscrito en Medi-Cal para Familias, es posible que deba pagar una prima mensual y copagos.

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

Para miembros con atención médica a largo plazo y un costo mensual de residentes

Es posible que tenga que pagar un costo mensual como residente (costo compartido) por mes por sus servicios de atención a largo plazo. El monto de su costo mensual de residente depende de sus ingresos. Todos los meses, usted deberá pagar sus propias facturas de atención médica, incluidas, entre otras, las facturas de atención a largo plazo, hasta que el monto que haya pagado sea igual a su costo mensual como residente. Después de eso, Blue Shield Promise cubrirá su atención médica a largo plazo durante ese mes. No tendrá cobertura de Blue Shield Promise hasta que haya pagado su costo mensual como residente por su atención a largo plazo del mes.

Cómo se paga a un proveedor

Blue Shield Promise paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos capitados
 - Blue Shield Promise paga a algunos proveedores un monto fijo por mes por cada miembro de Blue Shield Promise. Esto se denomina pago capitado o capitación. Blue Shield Promise y los proveedores negocian para decidir el monto del pago.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Pagos de FFS
 - Algunos proveedores brindan atención a los miembros de Blue Shield Promise y envían a Blue Shield Promise una factura por los servicios que prestaron. A esto se le llama pago de FFS. Blue Shield Promise y los proveedores negocian para decidir cuánto cuesta cada servicio.

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

Programas de incentivos para proveedores:

Blue Shield Promise tiene programas de incentivos para proveedores con el objetivo de mejorar su atención y su experiencia con los proveedores de Blue Shield Promise. Estos programas ayudan a mejorar lo siguiente:

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

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

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son servicios de atención médica que debe pagar Blue Shield Promise. Si recibe una factura por cualquier servicio cubierto por Medi-Cal, no la pague. Llame a Servicio al Cliente de inmediato al 1-855-699-5557 (TTY 711). Blue Shield Promise le ayudará a averiguar si la factura es correcta.

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

Cómo solicitarle a Blue Shield Promise que le reintegre los gastos

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no está dentro de la red de Blue Shield Promise y se niega a devolverle el dinero, Blue Shield Promise le devolverá el dinero, pero pagará solamente hasta el importe que pagaría conforme al sistema FFS de Medi-Cal. Blue Shield Promise le devolverá el importe total que pagó de su bolsillo por atención de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal autorice a recibir de proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa). Si no cumple con alguna de las condiciones antes mencionadas, Blue Shield Promise no le devolverá dinero.

Blue Shield Promise no le devolverá el dinero si:

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

3. Cómo recibir atención

Cómo acceder a servicios de atención médica

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

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

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

La red de Blue Shield Promise es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Blue Shield Promise. Si solo tiene cobertura de Medi-Cal, debe elegir un PCP dentro de los 30 días a partir del momento en que se comienza su membresía de Blue Shield Promise. Si no elige un PCP, Blue Shield Promise elegirá uno por usted.

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

Proveedor de atención primaria (PCP):

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

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

Puede elegir un proveedor de atención médica indígena (IHCP), un Centro de Salud Calificado Federalmente (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 elegir un mismo PCP para usted y para los otros miembros de su familia que son miembros de Blue Shield Promise, siempre y cuando el PCP esté disponible.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

Su PCP:

- Se interiorizará de sus antecedentes médicos y necesidades de salud
- Conservará sus registros de salud
- Le brindará la atención médica preventiva y de rutina que necesita
- Ingresará una referencia para que vea a un especialista, si lo necesita
- Coordinará su atención en un hospital, si la necesita

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

Puede encontrar el Directorio de proveedores de Blue Shield Promise en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/find-provider, o puede solicitar que se le envíe por correo un Directorio de proveedores llamando al 1-855-699-5557 (TTY 711). También puede llamar para averiguar si el PCP que desea está aceptando nuevos pacientes.

Opciones de médicos y otros proveedores

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

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

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

Blue Shield Promise puede cambiar su PCP si el PCP no está aceptando nuevos pacientes, ha dejado la red de Blue Shield Promise, no brinda atención a los pacientes de su edad o si hay problemas de calidad con el PCP que no se resuelven.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Blue Shield Promise o su PCP también pueden pedirle que cambie a un nuevo PCP si no pueden establecer una buena relación médico-paciente o no está de acuerdo con su PCP, o si falta o llega tarde a las citas. Si Blue Shield Promise necesita cambiar su PCP, Blue Shield Promise le informará por escrito.

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

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

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

Cita inicial de salud (Initial Health Appointment, IHA)

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Si tiene preguntas sobre su primera cita médica, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Atención médica de rutina

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

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

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

La atención médica de rutina también incluye atención cuando se enferma.

Blue Shield Promise cubre la atención médica de rutina de su PCP.

Su PCP:

- Se encargará de la mayor parte de su atención de rutina, incluidos los chequeos regulares, vacunas, tratamientos, recetas, pruebas de detección necesarias y consejos médicos.
- Mantendrá su expediente médico.
- Ingresará las referencias a los especialistas que necesite.
- Le indicará radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesita.

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Red de proveedores

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

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

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

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

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

Proveedores dentro de la red

Deberá ver a proveedores de la red de Blue Shield Promise para la mayoría de sus



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

necesidades de atención médica. Recibirá atención médica preventiva y de rutina de proveedores de la red. También debe usar especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Blue Shield Promise.

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

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para consultar a un proveedor fuera de la red, excepto cuando:

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

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

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

Los proveedores fuera de la red son proveedores que no tienen un acuerdo para trabajar con Blue Shield Promise. Excepto para atención de emergencia y atención con aprobación previa de Blue Shield Promise, es posible que tenga que pagar por cualquier servicio que reciba de proveedores fuera de la red en su área de servicio.

Si necesita servicios de atención médica médicamente necesarios que no están disponibles en la red, es posible que pueda recibirlos de un proveedor fuera de la red, sin cargo. Blue Shield Promise puede aprobar una referencia para un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o están disponibles muy lejos de su casa. Para consultar los estándares de tiempo o distancia de Blue Shield Promise para el lugar donde vive, visite www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/find-provider/alternative-access-providers. Si le damos una referencia para un proveedor fuera de la red, pagaremos su atención.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

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

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Blue Shield Promise y necesita atención por una condición que **no** es una emergencia o urgencia, llame a su PCP de inmediato. O llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Si pagó por atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá o México, puede solicitar a Blue Shield Promise que le devuelva el dinero. Blue Shield Promise revisará su solicitud. Para obtener más información sobre cómo recibir el reintegro, lea el Capítulo 2, “Acerca de su plan de salud”, en esta guía.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Cómo funciona la atención médica administrada

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

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

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

En la mayoría de los casos, debe acudir a especialistas y otros profesionales de la salud que trabajan con el mismo grupo médico que su PCP. Excepto para emergencias, también debe recibir atención hospitalaria del hospital asociado a su grupo médico. Si tiene una emergencia médica, puede recibir atención inmediata en una sala de emergencias, hospital o centro de atención médica de urgencia, incluso si no están asociados a su grupo médico. Para obtener más información, lea las secciones “Atención médica de urgencia” y “Atención de emergencia” en el capítulo 3 de esta guía.

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Médicos

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

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

Si tenía un médico antes de ser miembro de Blue Shield Promise, y ese médico no es parte de la red de Blue Shield Promise, es posible que pueda seguir viendo a ese médico durante un tiempo limitado. Esto se llama continuidad de la atención médica. Puede leer más sobre la continuidad de la atención en el Capítulo 2, “Acerca de su plan de salud”, de esta guía. Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Hospitales

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

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

Especialistas en salud de la mujer

Puede ver a un especialista en salud de la mujer de la red de Blue Shield Promise para recibir la atención de rutina para la mujer cubierta necesaria. No necesita una referencia o autorización de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-855-699-5557 (TTY 711).

También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise las 24 horas, todos los días, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Para los servicios de planificación familiar, su proveedor no tiene que estar en la red de proveedores de Blue Shield Promise. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y consultarlo sin una referencia o aprobación previa (autorización previa). Para obtener ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de proveedores de Blue Shield Promise, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Directorio de proveedores

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

El Directorio de proveedores de Blue Shield Promise enumera hospitales, PCP, especialistas, profesionales de enfermería, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, FQHC, proveedores de salud mental ambulatorios, proveedores de servicios y recursos de apoyo a largo plazo administrados (LTSS), centros de maternidad independientes (FBC), IHCP y RHC.

El Directorio de proveedores tiene los nombres, especialidades, direcciones, números de teléfono, horarios de atención e idiomas que hablan los proveedores dentro de la red de Blue Shield Promise e informa si el proveedor está aceptando nuevos pacientes.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

El Directorio de proveedores también muestra si un proveedor ha informado a Blue Shield Promise que ofrece servicios de afirmación de género. Además, proporciona información de accesibilidad física al edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con pasamanos y baños con puertas anchas y barras para sujetarse.

Para obtener más información sobre la educación, las calificaciones profesionales, la finalización de la residencia, la capacitación y la certificación por la junta de un médico, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/find-provider.

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

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

Acceso oportuno a la atención

Su proveedor dentro de la red debe brindarle acceso oportuno a la atención según sus necesidades de atención médica. Como mínimo, debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que se especifican en el cuadro a continuación. Blue Shield Promise debe autorizar una referencia para recibir atención a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red de conformidad con estos estándares de acceso oportuno.

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Tipo de cita	Debe poder obtener una cita dentro de los siguientes plazos:
Atención de la salud mental	
Atención de emergencias que no ponen en peligro la vida	6 horas
Atención médica de urgencia	48 horas
Citas de atención inicial de proveedores de salud mental (no médicos y médicos) no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención médica de seguimiento de proveedores de salud mental (no médicos) no urgentes (de rutina)	10 días hábiles desde la última cita
Citas de atención médica de seguimiento de proveedores de salud mental (médicos) no urgentes (de rutina)	15 días hábiles desde la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otras condiciones de salud	15 días hábiles

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

A veces, esperar un poco más para una cita no es un problema. Es posible que su proveedor le dé un tiempo de espera más prolongado si no es perjudicial para su salud. En sus registros debe anotarse que una espera más prolongada no será perjudicial para su salud. Puede elegir esperar a una cita posterior o llamar a Blue Shield Promise para visitar a otro proveedor de su elección. Su proveedor y Blue Shield Promise respetarán su deseo.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Su médico puede recomendar un cronograma específico de servicios preventivos, atención médica de seguimiento para condiciones que está cursando o referencias permanentes a especialistas, según sus necesidades.

Avísenos si necesita servicios de un intérprete, incluida lengua de señas, cuando llame a Blue Shield Promise o cuando reciba servicios cubiertos. Los servicios de intérprete están disponibles sin cargo. Desaconsejamos especialmente que los menores oficien de intérpretes. Para obtener más información sobre los servicios de interpretación que ofrecemos, llame al 1-855-699-5557.

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

Tiempo de viaje o distancia para recibir atención

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

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Citas

Esto es lo que debe hacer cuando necesite atención médica:

- Llamar a su PCP.
- Tener su número de identificación de Blue Shield Promise para consultar durante la llamada.
- Dejar un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Llevar su tarjeta BIC de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de Blue Shield Promise a su cita.
- Pedir transporte hacia su cita, si lo necesita.
- Solicitar asistencia con el idioma o los servicios de interpretación que necesite antes de su cita para que estén disponibles al momento de su consulta.
- Llegar puntualmente a su cita: llegue unos minutos antes para firmar, llenar formularios y responder cualquier pregunta que su PCP pueda tener.
- Llamar de inmediato si no puede asistir a su cita o si llegará tarde.
- Tener a mano sus preguntas e información sobre medicamentos.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano. Si necesita ayuda para decidir con qué urgencia necesita atención médica y su PCP no está disponible para hablar con usted, llame a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Cómo acudir a su cita

Si no tiene forma de llegar y regresar de sus citas para servicios cubiertos, Blue Shield Promise puede ayudarle a organizar su transporte. Según su situación, podría cumplir con los requisitos para el beneficio de transporte médico o transporte no médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y están disponibles de manera gratuita.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Si tiene una emergencia, llame al **911**. Hay transporte disponible para servicios y citas no relacionados con la atención de emergencia.

Para obtener más información, lea “Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias” en el Capítulo 4 de esta guía.

Cancelar y reprogramar

Si no puede acudir a su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los proveedores exigen que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si falta a sus citas varias veces, su proveedor podría decidir dejar de brindarle atención y deberá encontrar un nuevo proveedor.

Pago

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

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

Infórmele a Blue Shield Promise sobre el importe que se le está cobrando, la fecha de servicio y el motivo de la factura. Blue Shield Promise le ayudará a averiguar si la factura es por un servicio cubierto o no. No debe pagarles a los proveedores ningún monto que Blue Shield Promise adeude por algún servicio cubierto. Si recibe atención de un proveedor fuera de la red y no obtuvo una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise, es posible que tenga que pagar por la atención que recibió.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para consultar a un proveedor fuera de la red, excepto cuando:

- Necesita atención de emergencia, en cuyo caso debe llamar al **911** o ir a la sala de emergencias u hospital más cercano.
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas para detectar infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa).

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

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

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

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

Blue Shield Promise no le devolverá el dinero si:

- Medi-Cal no cubre los servicios, como los servicios estéticos.
- No cubrió su costo mensual como residente de Medi-Cal.
- Fue a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario en el que consta que de todos modos quería atenderse y que usted pagaría por los servicios.
- Solicita que le devuelvan los copagos de la Parte D de Medicare por los medicamentos recetados cubiertos por su plan de la Parte D de Medicare.

Referencias

Si necesita un especialista para su atención, su PCP u otro especialista le dará la referencia correspondiente. Un especialista es un proveedor que brinda un tipo específico de atención médica. El médico que lo refiera coordinará con usted para



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

elegir un especialista. Para ayudarle a asegurarse de que puede acudir a un especialista de manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los miembros accedan a citas. Estos plazos se detallan en “Acceso oportuno a la atención” más arriba en este capítulo. El consultorio de su PCP puede ayudarle a programar una cita con un especialista.

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

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

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial a largo plazo, es posible que necesite una referencia permanente. Tener una referencia permanente significa que puede ir al mismo especialista más de una vez sin pedir una referencia cada vez.

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

No necesita una referencia para lo siguiente:

- Consultas al PCP
- Consultas de obstetricia/ginecología (OB/GYN)
- Consultas de atención médica de urgencia o de emergencia
- Servicios confidenciales para adultos, como atención por agresión sexual
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina de Información y Servicios de Referencia de Planificación Familiar al 1-800-942-1054)
- Pruebas de VIH y asesoramiento (12 años o más)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios de quiropraxia (es posible que se requiera una referencia cuando los brinden FQHC, RHC e IHCP fuera de la red).
- Evaluación inicial de salud mental

Los menores también pueden recibir cierto tratamiento o asesoramiento de salud mental ambulatorio y tratamiento y servicios para trastornos por uso de sustancias (SUD) sin el consentimiento de un padre, madre o tutor. Para obtener más información, lea “Servicios con consentimiento del menor” de este capítulo y “Servicios de



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)” en el Capítulo 4 de esta guía.

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

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

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

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

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

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

Aprobación previa (autorización previa)

Para ciertos tipos de atención, su PCP o especialista deben pedirle autorización a Blue Shield Promise antes de que usted reciba la atención. Esto se llama pedir aprobación o



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

autorización previa. Significa que Blue Shield Promise debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria.

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

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

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, si no es atención de emergencia o atención médica de urgencia
- Cirugía para paciente ambulatorio
- Atención médica a largo plazo o servicios de enfermería en un centro de reposo (incluidos los centros de atención subaguda para adultos y pediátricos con contrato con la Unidad de Atención subaguda del Departamento de Servicios de Atención Médica) o centros de atención intermedia, incluidos los centros de atención intermedia para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD), habilitativos (ICF/DD-H), o de reposo (ICF/DD-N)
- Tratamientos, imágenes, pruebas y procedimientos especializados
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia

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

Blue Shield Promise tiene cinco días hábiles a partir de que Blue Shield Promise obtiene la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o denegar) las solicitudes de aprobación previa (autorización previa). Cuando un proveedor ingresa una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y Blue Shield Promise determina que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar su funcionalidad máxima, Blue Shield Promise tomará una decisión de autorización previa en un plazo máximo de 72 horas. Esto significa que, después de recibir la solicitud de aprobación previa (autorización previa), Blue Shield Promise le dará aviso tan rápido como lo requiera su condición de salud y a más tardar 72 horas o cinco días después de la solicitud de servicios. Personal clínico o médico, como médicos, enfermeros y farmacéuticos, revisa las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Blue Shield Promise no influye en la decisión de los revisores de denegar o aprobar la cobertura o los servicios de ninguna manera. Si Blue Shield Promise no aprueba la solicitud, Blue Shield Promise le enviará una carta de Notificación de acción (NOA). La NOA le indicará cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

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

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

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

Segundas opiniones

Es posible que desee una segunda opinión acerca de la atención que su proveedor dice que necesita o acerca de su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, es posible que desee una segunda opinión si desea asegurarse de que su diagnóstico es correcto, no está seguro de que necesite un tratamiento o cirugía indicados o ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado. Blue Shield Promise pagará una segunda opinión si usted o su proveedor dentro de la red la solicitan y usted recibe la segunda opinión de un proveedor dentro de la red. No necesita aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para obtener una segunda opinión de un proveedor dentro de la red. Si desea obtener una segunda opinión, lo referiremos a un proveedor calificado dentro de la red que pueda brindarle esa segunda opinión.

Para solicitar una segunda opinión y obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Su proveedor dentro de la red también puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si lo desea.

Si no hay un proveedor en la red de Blue Shield Promise que pueda darle una segunda opinión, Blue Shield Promise pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Blue Shield Promise le informará dentro de los 5 días hábiles si el proveedor que



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

elige para una segunda opinión está aprobado. Si tiene una enfermedad crónica, severa o grave, o tiene un riesgo inmediato y grave para su salud, que incluye, entre otros, la pérdida de la vida, una extremidad o una parte o una función corporal principal, Blue Shield Promise le informará por escrito dentro de las 72 horas.

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

Atención confidencial

Servicios con consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, no necesita el permiso de sus padres o tutores para obtener algunos servicios de atención médica y puede recibirlos de manera confidencial, lo que significa que sus padres o tutores no serán notificados ni contactados si recibe estos servicios sin su permiso por escrito. Estos servicios se denominan servicios con consentimiento del menor.

Puede recibir los siguientes servicios a cualquier edad sin el permiso de su padre, madre o tutor:

- Atención a víctimas de agresión sexual
- Servicios relacionados con el embarazo, incluidos los servicios de aborto
- Servicios de planificación familiar, como servicios de anticoncepción (por ejemplo, control de la natalidad)

Si tiene **12 años o más**, además de los servicios anteriores, también puede recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor:

- Tratamiento o asesoramiento de salud mental para pacientes ambulatorios. Esto dependerá de su madurez y capacidad para participar en su atención médica, según lo determine un profesional.
- Diagnóstico y tratamiento de infecciones, enfermedades contagiosas o transmisibles, incluso para el VIH/SIDA.
- Prevención, exámenes, diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual (ITS), como sífilis, gonorrea, clamidia y herpes simple.
- Servicios de violencia doméstica.
- Tratamiento de trastorno por consumo de sustancias, como el abuso de drogas y alcohol, incluidos los servicios de evaluación, intervención y referencia.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Puede recibir servicios con consentimiento del menor de cualquier proveedor o clínica de Medi-Cal. No es necesario que los proveedores estén en la red de Blue Shield Promise. No necesita una referencia de su PCP ni aprobación previa (autorización previa).

Si usa un proveedor fuera de la red para servicios **no** relacionados con atención confidencial, es posible que no estén cubiertos.

Para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de Medi-Cal de Blue Shield Promise para servicios con consentimiento del menor o para solicitar ayuda con el transporte para ir a ver a un proveedor, llame a Servicios para los Miembros al 1-855-699-5557.

Para obtener más información sobre los servicios de anticoncepción, lea “Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas” en el Capítulo 4 de esta guía.

Blue Shield Promise no cubre los servicios con consentimiento de menores que son servicios de salud mental especializados (SMHS) ni la mayoría de los servicios de SUD. El condado donde vive cubre estos servicios. Para obtener más información, incluso cómo acceder a estos servicios, lea los “Servicios de salud mental especializados (SMHS)” y “Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)” en el Capítulo 4 de esta guía. Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Para obtener una lista de los números de teléfono gratuitos de todos los condados para SMHS, visite: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Para obtener una lista de los números de teléfono gratuitos de todos los condados para servicios de tratamiento de SUD, visite: https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Los menores pueden hablar con un representante en privado sobre sus problemas de salud llamando a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Puede solicitar recibir información privada sobre sus servicios médicos de una determinada forma o formato, si está disponible. Se le puede enviar a otro lugar. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales, lea “Notificación de Prácticas de Privacidad” en el Capítulo 7 de esta guía.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Servicios de atención médica confidencial para adultos

Si usted es un adulto mayor de 18 años, no tiene que acudir a su PCP para recibir cierta atención confidencial o privada. Puede elegir cualquier médico o clínica para este tipo de atención:

- Planificación familiar y anticoncepción. Para adultos mayores de 21 años, estos servicios incluyen esterilización.
- Pruebas de embarazo y asesoramiento, y otros servicios relacionados con el embarazo
- Prevención y exámenes del VIH/SIDA
- Prevención, exámenes y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención a víctimas de agresión sexual
- Servicios ambulatorios de aborto

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

Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica para recibir estos servicios, o ayuda para llegar a estos servicios (como transporte), llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). O llame a la línea de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Blue Shield Promise no brindará información sobre sus servicios de atención confidencial al titular de su póliza o suscriptor principal del plan Blue Shield Promise ni a ninguna persona inscrita en Blue Shield Promise, sin su autorización por escrito. Puede solicitar recibir información privada sobre sus servicios médicos de una determinada forma o formato, si está disponible, y que se la enviemos a otro lugar. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales, lea “Notificación de Prácticas de Privacidad” en el Capítulo 7 de esta guía.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen objeciones morales respecto de algunos servicios cubiertos. Ellos tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si están moralmente en desacuerdo con esos servicios. Estos servicios están disponibles para usted, incluso de parte de otro proveedor. Si su proveedor tiene una objeción moral, le



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

ayudará a encontrar otro proveedor que pueda prestarle los servicios que necesita. Blue Shield Promise también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

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

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

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

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

Atención médica de urgencia

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

Para atención médica de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). O puede llamar al 1-800-609-4166 (TTY 711) para conocer el nivel de atención que es mejor para usted.

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Las necesidades de atención médica de urgencia pueden ser:

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

Si se encuentra dentro del área de servicio de Blue Shield Promise y necesita atención médica de urgencia, debe recibir los servicios de atención médica de urgencia de un proveedor dentro de la red. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia de proveedores de la red si se encuentra dentro del área de servicio de Blue Shield Promise. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de atención médica de urgencia dentro de la red, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711) o visite www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Si se encuentra fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita una aprobación previa (autorización previa) para recibir atención médica de urgencia fuera del área de servicio. Diríjase al centro de atención médica de urgencia más cercano.

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

Si necesita atención de salud mental urgente o servicios para trastornos por uso de sustancias, llame al programa de salud mental o de trastornos por uso de sustancias de su condado, o al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557, TTY 711. Llame al programa de salud mental o de trastornos por uso de sustancias de su condado o a su Plan de salud conductual de Blue Shield Promise en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para buscar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Si obtiene medicamentos como parte de su consulta de atención médica de urgencia cubierta, Blue Shield Promise los cubrirá como parte de su consulta cubierta. Si su proveedor de atención médica de urgencia le da una receta para llevarla a una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si el medicamento tiene cobertura. Para obtener más



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

información sobre Medi-Cal Rx, lea “Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx” en el Capítulo 4 de esta guía.

Atención de emergencia

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano. **No** necesita aprobación previa (autorización previa) de Blue Shield Promise para recibir atención de emergencia.

Dentro de los Estados Unidos (incluidos territorios como Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), usted tiene derecho a usar cualquier hospital u otro entorno para recibir atención de emergencia.

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

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

- Trabajo de parto activo
- Hueso fracturado
- Dolor intenso
- Dolor en el pecho
- Problemas para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayo
- Hemorragia intensa
- Emergencias psiquiátricas, como depresión grave o ideación suicida

No vaya a la sala de emergencias para recibir atención médica de rutina o atención que no necesite de inmediato. Debe recibir atención médica de rutina de su PCP, quien lo conoce mejor. No es necesario que pregunte primero a su PCP o a Blue Shield



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Promise para ir a la sala de emergencia. Si no sabe si su problema de salud es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Enfermería de Blue Shield Promise las 24 horas, todos los días, al 1-800-609-4166 (TTY 711).

Si necesita atención de emergencia fuera del área de servicio de Blue Shield Promise, vaya a la sala de emergencias más cercana, incluso si no está en la red de Blue Shield Promise. Si va a una ER, pídales que llamen a Blue Shield Promise. Usted o el hospital donde ingresó deben llamar a Blue Shield Promise dentro de las 24 horas de haber recibido atención de emergencia. Si viaja fuera de los Estados Unidos a países que no sean Canadá o México y necesita atención de emergencia, Blue Shield Promise **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención posterior a la estabilización), el hospital llamará a Blue Shield Promise.

Si usted o alguna persona que usted conoce está en crisis, comuníquese con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis al **988**. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en 988lifeline.org/chat**. La Línea de Prevención del Suicidio y Crisis **988** ofrece apoyo gratuito y confidencial a cualquier persona en crisis. Eso incluye a las personas que están atravesando dificultades emocionales y las que necesitan apoyo por ideación suicida, una crisis de salud mental y/o por uso de sustancias.

Recuerde: No llame al **911**, a menos que crea razonablemente que tiene una emergencia médica. Obtenga atención de emergencia solo para una emergencia, no para atención médica de rutina o una enfermedad menor, como un resfriado o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias u hospital más cercano.

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Línea de Enfermería

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

Hablar con un profesional de enfermería que responda sus preguntas médicas, le de consejos sobre la atención que debe recibir, y le ayude a decidir si debería acudir a un proveedor de inmediato.

Obtener ayuda con condiciones como diabetes o asma, incluidos consejos sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su condición.

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

La Línea de Enfermería brinda servicios de interpretación.

Directivas anticipadas de atención médica

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

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

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Donación de órganos y tejidos

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



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

4. Beneficios y servicios

Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud

Este capítulo explica los beneficios y servicios cubiertos por Blue Shield Promise. Sus servicios cubiertos son gratuitos, siempre que sean médicamente necesarios y los reciba de un proveedor de la red de Blue Shield Promise. Debe solicitar a Blue Shield Promise una aprobación previa (autorización previa) si la atención es fuera de la red, excepto para ciertos servicios confidenciales, atención de emergencia y atención médica de urgencia fuera del área de servicio de Blue Shield Promise. Su plan de salud podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero para esto debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) a Blue Shield Promise.

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

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Acupuntura*
- Atención médica de urgencia
- Atención médica en el hogar*
- Atención médica y quirúrgica para pacientes hospitalizados*
- Atención para afirmación de género
- Audífonos
- Audiología*
- Centro de atención intermedia para servicios para personas con discapacidad del desarrollo
- Cirugía para paciente ambulatorio*
- Consultas al PCP
- Consultas con especialistas
- Cuidados paliativos*
- Cuidados paliativos*
- Dispositivos ortopédicos/prótesis*
- Equipo médico duradero (durable medical equipment, DME)*
- Evaluaciones de la salud cognitiva
- Fisioterapia*
- Inmunizaciones (vacunas)
- Laboratorio y radiología*
- Maternidad y cuidados neonatales
- Nutrición enteral y parenteral*
- Prevención del asma
- Pruebas de biomarcadores*
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Quimioterapia y radioterapia
- Recursos comunitarios
- Rehabilitación cardíaca
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación rápida del genoma completo
- Servicios básicos de administración de la atención
- Servicios de Administración de Atención Compleja (CCM)
- Servicios de Administración de la Atención Mejorados (ECM)
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiología
- Servicios de atención médica ambulatorio
- Servicios de atención médica de transición
- Servicios de diálisis/hemodiálisis
- Servicios de doula
- Servicios de enfermería especializada, incluidos servicios subagudos
- Servicios de la vista*
- Servicios de planificación familiar (puede acudir a un proveedor fuera de la red)
- Servicios de podiatría*
- Servicios de quiropraxia*
- Servicios de salud femenina
- Servicios de salud mental ambulatorios
- Servicios de trabajadores de salud comunitarios (CHW)
- Servicios dentales, limitados (a cargo de un profesional médico/proveedor de atención primaria [PCP] en un consultorio médico)
- Servicios diádicos
- Servicios hospitalarios ambulatorios
- Servicios para personas transgénero*
- Servicios pediátricos
- Servicios quirúrgicos
- Servicios y dispositivos de habilitación*
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios y recursos de apoyo a largo plazo
- Suministros urológicos y de ostomía
- Telemedicina/telesalud
- Terapia del habla*



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Terapia ocupacional*
- Terapias y servicios a domicilio para afecciones agudas (tratamiento a corto plazo)
- Terapias y servicios de atención médica en el hogar a largo plazo*
- Trasplante de órganos y médula ósea*
- Tratamiento de salud mental
- Tratamiento para los trastornos de la conducta*
- Tratamiento por consumo de sustancias
- Visitas a la sala de emergencias

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos están disponibles en el Capítulo 8, “Números y palabras importantes que debe conocer” de esta guía.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger su vida, evitar que se enferme gravemente o que sufra una discapacidad, o para aliviar un dolor intenso por una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.

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

Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales en virtud del beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocido como detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos [EPSDT]). Esto incluye atención que es necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental o mantener la condición del miembro para evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

Tratamientos que no están probados o que aún se están probando

Servicios o artículos no aceptados en general como eficaces

Servicios fuera del curso y duración normales de tratamiento o servicios que no tienen pautas clínicas

Servicios para la comodidad del cuidador o del proveedor

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos enumerados anteriormente más cualquier otra atención médica, de detección, vacunas, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y condiciones físicas y mentales, según lo exige el beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes. Este beneficio se conoce como el beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) según la ley federal.

El programa Medi-Cal para Niños y Adolescentes brinda servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 inscritos. Medi-Cal para niños y adolescentes cubre más servicios que los servicios ofrecidos a los adultos. Está diseñado para garantizar que los niños reciban atención y servicios de detección temprana para prevenir o diagnosticar y tratar problemas de salud lo antes posible. El objetivo de Medi-Cal para Niños y Adolescentes es garantizar que cada niño reciba la atención médica que necesita, cuando la necesita: la atención adecuada, al niño adecuado, en el momento y el entorno adecuados.

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

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Blue Shield Promise

Servicios ambulatorios

Cirugía para paciente ambulatorio

Blue Shield Promise cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Para algunos procedimientos, deberá obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir esos servicios. Los procedimientos de diagnóstico y ciertos procedimientos



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

médicos o dentales para pacientes ambulatorios se consideran electivos. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa).

Cuidado de alergias

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

Evaluaciones de la salud cognitiva

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

Inmunizaciones para adultos (vacunas)

Puede recibir inmunizaciones (vacunas) para adultos de un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa) cuando son un servicio preventivo.

Blue Shield Promise cubre las inmunizaciones (vacunas) recomendadas por el Comité Asesor 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) como servicios preventivos, incluidas las inmunizaciones (vacunas) que necesita cuando viaja.

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

Servicios de anestesiología

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

Servicios de diálisis y hemodiálisis

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

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

Servicios de doula

Blue Shield Promise cubre los servicios de doula brindados por doulas dentro de la red durante el embarazo de una miembro; durante el trabajo de parto y el parto, incluso en caso de muerte fetal, aborto espontáneo y aborto; y dentro del año del final del embarazo de una miembro. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Los servicios de doula no incluyen la determinación de condiciones médicas, la prestación de servicios de asesoramiento médico ni ningún tipo de evaluación, examen o procedimiento clínico. Los siguientes servicios de Medi-Cal no forman parte del beneficio de doula:

- Servicios para los trastornos de la conducta
- Venda abdominal posparto después de una cesárea practicada por un médico
- Coordinación de casos clínicos
- Clases grupales de educación posparto
- Educación integral de la salud, incluida orientación, evaluación y planificación (servicios del programa de servicios perinatales integrales)
- Servicios de atención médica relacionados con el embarazo, el nacimiento y el período posparto
- Hipnoterapia (servicio de salud mental no especializado, NSMHS)
- Consultoría sobre lactancia, clases grupales y suministros
- Servicios de apoyo comunitario médicamente necesarios
- Servicios de nutrición (evaluación, asesoramiento y desarrollo del plan de atención)
- Transporte

Si una miembro necesita o desea servicios de doula o servicios relacionados con el embarazo que **no** están cubiertos, la miembro o la doula pueden solicitar atención. Llame al PCP de la miembro o al Servicio al Cliente de Blue Shield Promise.

Los proveedores de servicios de doula son trabajadores que asisten en el parto y posparto con educación de la salud, asistencia y apoyo físico, emocional y no médico a las personas embarazadas antes, durante y después del parto, e incluyen servicios de apoyo en casos de la muerte fetal, aborto espontáneo y interrupción voluntaria de un embarazo.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Cualquier miembro embarazada o en período posparto puede recibir los siguientes servicios de un proveedor de servicio de doula dentro de la red:

- Una visita inicial
- Hasta ocho consultas adicionales que pueden ser una combinación de consultas prenatales y posparto
- Apoyo durante el trabajo de parto y el parto (incluso en trabajo de parto y parto de feto muerto), un aborto o aborto espontáneo
- Hasta dos consultas posparto prolongadas de tres horas después del final de un embarazo

Las miembros pueden recibir hasta nueve consultas posparto adicionales con una recomendación por escrito adicional de un médico u otro profesional con licencia.

Cualquier miembro embarazada o en período posparto que desee servicios de doula puede encontrar una doula llamando al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Blue Shield Promise debe coordinar el acceso fuera de la red a los servicios de doula para las miembros si no hay un proveedor de servicios de doula disponible dentro de la red.

Servicios de podiatría (para el pie)

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

Servicios de quiropraxia

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

Estos miembros cumplen con los requisitos para servicios de quiropraxia:

- Menores de 21 años
- Personas embarazadas hasta el final del mes, que incluye 60 días después del final de un embarazo
- Residentes de un centro de enfermería especializada, centro de cuidados intermedios o centro de cuidados subagudos



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Todos los miembros, cuando los servicios se prestan en departamentos de atención ambulatoria de hospitales del condado, clínicas ambulatorias, Centros de Salud Calificados Federalmente (FQHC) o Clínicas de Salud Rurales (RHC) de la red de Blue Shield Promise. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios de quiropraxia ambulatorios.

Servicios de trabajadores de salud comunitarios (CHW)

Blue Shield Promise cubre servicios de trabajadores de salud comunitarios (community health workers, CHW) cuando los recomienda un médico u otro profesional autorizado con el fin de prevenir enfermedades, discapacidades y otras condiciones de salud o su progresión, prolongar la vida, y promover la eficiencia y salud física y mental. Los servicios de CHW no tienen límites en relación con el lugar del servicio, y los miembros pueden recibir servicios en entornos como la sala de emergencias. Los servicios pueden incluir:

- Educación de la salud y apoyo o promoción individual, incluidos servicios para el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones de salud conductual, atención perinatal y dental; y prevención de violencia o lesiones
- Promoción y capacitación sobre la salud, incluyendo el establecimiento de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el control de enfermedades
- Asistentes de la salud, que ayudan con información, educación y apoyo para que pueda acceder a atención médica y recursos comunitarios
- Servicios de evaluación y detección que no requieren una licencia, y ayudan a conectar a un miembro con los servicios para mejorar su salud

Los servicios de prevención de la violencia del CHW están disponibles para los miembros que cumplen con cualquiera de las siguientes condiciones, según lo determine un médico con licencia:

- El miembro ha sido herido de manera violenta como resultado de actos de violencia en la comunidad.
- El miembro corre un riesgo significativo de sufrir lesiones violentas como resultado de la violencia en la comunidad.
- El miembro ha sufrido exposición crónica a violencia en su comunidad.

Los servicios de prevención de la violencia de los CHW están orientados a situaciones de violencia en la comunidad (como violencia de pandillas). En casos de violencia interpersonal/doméstica, los miembros pueden recibir servicios de CHW por otras vías, con capacitación y experiencias específicas para abordar esas necesidades.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Servicios diádicos

Blue Shield Promise cubre servicios de salud conductual diádica (dyadic behavioral health, DBH) médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores. Una díada es un hijo de 0 a 20 años y sus padres o cuidadores. La atención diádica asiste a los padres o cuidadores y al niño juntos. Su objetivo es el bienestar familiar para apoyar el desarrollo saludable y la salud mental del menor.

Los servicios de atención diádicos incluyen:

- Chequeos de control de DBH
- Servicios diádicos de apoyo comunitario integral
- Servicios psicopedagógicos diádicos
- Servicios diádicos para padres o cuidadores
- Capacitación familiar diádica, y
- Asesoramiento para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna

Servicios médicos

Blue Shield Promise cubre servicios médicos que son médicamente necesarios.

Terapias de tratamiento

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

- Quimioterapia
- Radioterapia

Maternidad y cuidados neonatales

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

- Asesoramiento
- Atención prenatal, del parto y posparto de una enfermera partera certificada (CNM), una partera con licencia (LM) o un médico, según las preferencias de la miembro y lo que sea mejor desde el punto de vista médico
- Coordinación de atención médica
- Cuidado del recién nacido
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento
- Educación de la salud relacionada con el embarazo
- Educación nutricional
- Educación y asistencia para la lactancia materna



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Evaluaciones y referencias a servicios sociales y de salud mental
- Parto en un centro de maternidad, en el hogar o en un hospital, o lo que prefiera la miembro y sea su mejor alternativa desde el punto de vista médico.
- Servicios de doula
- Servicios de salud mental materna
- Suministros y extractores de leche
- Suplementos vitamínicos y minerales

Cada miembro embarazada y en período de posparto puede recibir todos los servicios anteriores. Los miembros pueden comunicarse al 1-855-699-5557 (TTY 711) para obtener ayuda para acceder a servicios.

Cobertura posparto extendida

Blue Shield Promise ofrece una cobertura de alcance completo por hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los cambios en sus ingresos o cómo finaliza el embarazo.

Servicios de telesalud

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

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

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental ambulatorios

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Su PCP o proveedor de salud mental podrían ingresar una referencia para que se haga otros exámenes de salud mental con un especialista de la red de Blue Shield Promise para decidir el nivel de atención que necesita. Si los resultados de su examen de detección indican que tiene una discapacidad leve o moderada debido a una condición de salud mental, Blue Shield Promise puede brindarle servicios de salud mental.

Blue Shield Promise cubre servicios de salud mental como:

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

Para obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental prestados por Blue Shield Promise, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

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

Si su evaluación de salud mental indica que es posible que tenga un mayor nivel de disfunción y necesite servicios de salud mental especializados (specialty mental health services, SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental pueden referirlo al plan de salud mental del condado para obtener la atención que necesita. Blue Shield Promise le ayudará a coordinar su primera cita con un proveedor del plan de salud mental del condado para elegir la atención adecuada para usted. Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4 de esta guía.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Si usted o alguna persona que usted conoce está en crisis, comuníquese con la Línea de Prevención del Suicidio y Crisis al **988**. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en 988lifeline.org/chat**. La Línea de Prevención del Suicidio y Crisis **988** ofrece ayuda gratuita y privada. Cualquiera puede obtener ayuda, incluidas las personas que están en dificultades emocionales y las que necesitan apoyo para una crisis suicida, de salud mental y/o por uso de sustancias.

Servicios de atención de emergencias

Servicios hospitalarios y ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica

Blue Shield Promise cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica si ocurre en los Estados Unidos (incluso en territorios como Samoa Americana, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos). Blue Shield Promise también cubre atención de emergencia que requiere hospitalización en Canadá o México.

Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o lesión grave. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente (razonable) no experta (no un profesional de la atención médica) podría suponer que provocaría lo siguiente:

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Si necesita un suministro de emergencia de un medicamento de una farmacia para pacientes ambulatorios mientras viaja, Medi-Cal Rx se hará cargo de cubrir el medicamento, no Blue Shield Promise. Si la farmacia necesita ayuda para darle un suministro de medicamentos de emergencia, puede llamar a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Servicios de transporte de emergencia

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

Cuidados paliativos y de enfermos terminales

Blue Shield Promise cubre cuidados paliativos y de enfermos terminales para niños y adultos orientados a reducir malestares físicos, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir cuidados paliativos y servicios de atención curativa (de recuperación) al mismo tiempo.

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son un beneficio para aquellos miembros que tengan una enfermedad terminal. Los cuidados paliativos son exclusivamente para miembros con una esperanza de vida de seis meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el control del dolor y los síntomas en lugar de en una cura para prolongar la vida.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Servicios de enfermería
- Servicios de terapia física, ocupacional o del habla
- Servicios sociales médicos
- Servicios de asistencia de salud en el hogar y domésticos
- Suministros y dispositivos médicos



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Blue Shield Promise puede exigir que usted reciba cuidados paliativos de un proveedor dentro de la red, a menos que no haya servicios médicamente necesarios disponibles dentro de la red.

Cuidados para enfermos terminales

Los cuidados para enfermos terminales son cuidados centrados en el paciente y la familia que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos están disponibles para niños y adultos con una enfermedad grave o que pone en peligro su vida. No exige que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Los cuidados para enfermos terminales pueden proporcionarse al mismo tiempo que cuidados curativos.

Los cuidados para enfermos terminales incluyen:

- Planificación anticipada de la atención
- Evaluación y consulta de cuidados paliativos
- Plan de atención que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- Equipo de cuidados paliativos que incluye, entre otros:
 - Doctor(a) en medicina u osteopatía
 - Asistente médico/a
 - Enfermero/a titulado/a
 - Enfermero/a vocacional con licencia o enfermero/a de servicios de salud profesional
 - Trabajador(a) social
 - Capellán
- Coordinación de atención médica
- Control del dolor y síntomas
- Servicios sociales médicos y de salud mental



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Hospitalización

Secuenciación rápida del genoma completo

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

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

Servicios de anestesiología

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

Servicios hospitalarios con internación

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

Servicios quirúrgicos

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

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Blue Shield Promise cubre los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:
- Los servicios son médicamente necesarios
- Los servicios son para abordar una condición de salud
- Los servicios son para ayudarle a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria
- Recibe los servicios en un establecimiento dentro de la red, a menos que un médico de la red considere médicamente necesario que usted obtenga los servicios en otro lugar o que un establecimiento dentro de la red no esté disponible para tratar su condición de salud

Blue Shield Promise cubre estos servicios de rehabilitación/habilitación:

Acupuntura

Blue Shield Promise cubre servicios de acupuntura para prevenir, cambiar o aliviar el dolor crónico, intenso y constante provocado por una condición médica generalmente reconocida.

Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios, con o sin estimulación eléctrica de agujas, están limitados a dos servicios por mes en combinación con servicios de audiolología, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla cuando los brinda un médico, dentista, podólogo o acupunturista. Los límites no se aplican a menores de 21 años. Blue Shield Promise puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios según sean médicamente necesarios.

Audífonos

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

Audífonos para miembros menores de 21 años:

En el condado de San Diego, la ley estatal exige que los menores de 21 años que necesitan audífonos sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el menor califica para la cobertura de los CCS. Si el menor califica para la cobertura de los CCS, los CCS cubrirán los costos de los



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

audífonos médicamente necesarios cuando son para el tratamiento de una condición médica. Si el niño no cumple con los requisitos para la cobertura de los CCS, Blue Shield Promise cubrirá los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Audífonos para miembros mayores de 21 años.

Con Medi-Cal, Blue Shield Promise cubre lo siguiente para cada audífono cubierto:

- Moldes auriculares necesarios para el calce
- Un paquete de baterías estándar
- Visitas para confirmar que el audífono esté funcionando bien
- Consultas para limpiar y ajustar su audífono
- Reparación de su audífono
- Accesorios y alquiler de audífonos

Con Medi-Cal, Blue Shield Promise cubrirá un audífono de reemplazo si:

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

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

- Baterías de reemplazo para audífonos

Audiología (audición)

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

Dispositivos ortopédicos/prótesis

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Equipo médico duradero (DME)

- Blue Shield Promise cubre la compra o alquiler de suministros, equipos y otros servicios de DME si son recetados por un médico, asistente médico, enfermero profesional o especialista en enfermería clínica. Es posible que los artículos de DME recetados estén cubiertos como medicamento necesarios para preservar funciones corporales esenciales para las actividades de la vida diaria o para prevenir una discapacidad física importante.
- Medi-Cal Rx cubre dispositivos ambulatorios desechables comúnmente disponibles en una farmacia para medir la glucosa en la sangre o la orina, como monitores de glucosa en sangre para diabetes, monitores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas.

En general, Blue Shield Promise no cubre:

- Equipamiento, recursos y suministros de confort, conveniencia o lujo, excepto los extractores de leche materna de venta al por menor como se describe en este capítulo, en "Suministros y extractores de leche" en "Maternidad y cuidados neonatales"
- Artículos que no tienen por objeto mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio, incluidos los dispositivos destinados a brindar más apoyo para actividades recreativas o deportivas
- Equipos de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Artículos no médicos, como saunas o ascensores
- Modificaciones a su casa (a menos que estén disponibles y se ofrezcan a través de servicios de apoyo comunitarios) o automóvil
- Monitores electrónicos del corazón o de los pulmones, excepto monitores de apnea para bebés
- Reparación o reemplazo de equipos debido a pérdida, robo o mal uso, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Otros artículos que no suelen utilizarse principalmente para la atención médica

En algunos casos, estos artículos pueden aprobarse si su médico presenta una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y los artículos son médicamente necesarios y cumplen con la definición de DME.

Fisioterapia

Blue Shield Promise cubre servicios de fisioterapia médicamente necesarios cuando los prescribe un médico, dentista o podiatra. Los servicios incluyen evaluación de fisioterapia, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción, servicios de consulta y aplicación de medicamentos tópicos. Las indicaciones de tratamiento tienen un límite de extensión de seis meses y se pueden renovar si existe necesidad médica.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Nutrición enteral y parenteral

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

Rehabilitación cardíaca

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

Rehabilitación pulmonar

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

Servicios de salud en el hogar

Blue Shield Promise cubre servicios de salud brindados en su hogar cuando se consideran médicamente necesarios y los indica su médico, asistente médico, enfermero profesional o especialista en enfermería clínica.

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

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

Servicios en un centro de enfermería especializada

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Suministros urológicos y de ostomía

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

Suministros, equipos y dispositivos médicos

Blue Shield Promise cubre suministros médicos recetados por médicos, asistentes médicos, enfermeros profesionales y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos se cubren a través de Medi-Cal Rx, parte del programa de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal, y no a través de Blue Shield Promise. Cuando Medi-Cal Rx cubra los suministros, el proveedor le factura a Medi-Cal.

Medi-Cal **no** cubre:

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

Terapia del habla

Blue Shield Promise cubre la terapia del habla que es médicamente necesaria cuando la indica un médico o dentista. Las indicaciones de tratamiento tienen un límite de



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

extensión de seis meses y se pueden renovar si existe necesidad médica. Los servicios de terapia del habla están limitados a dos servicios por mes. Los límites no se aplican a menores de 21 años. Blue Shield Promise puede aprobar previamente (dar autorización previa para) más de dos servicios por mes según sea médicamente necesario.

Terapia ocupacional

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

Tratamientos para los trastornos de la conducta

Blue Shield Promise cubre servicios de tratamiento para los trastornos de la conducta (behavioral health treatment, BHT) para miembros menores de 21 años a través del beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes. Los servicios de BHT incluyen servicios y programas de tratamiento, como análisis conductual aplicado y programas de intervención conductual basados en evidencia para desarrollar o recuperar, en la mayor medida posible, el estado funcional de un miembro menor de 21 años.

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

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, indicados por un médico o psicólogo con licencia, aprobados por Blue Shield Promise y prestados de conformidad con el plan de tratamiento aprobado.

Servicios para personas transgénero

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Ensayos clínicos

Blue Shield Promise cubre los costos por atención médica de rutina de pacientes aceptados en ensayos clínicos, incluidos los ensayos clínicos de tratamiento de cáncer, enumerados para los Estados Unidos en <https://clinicaltrials.gov>. Medi-Cal Rx, parte del programa FFS de Medi-Cal, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

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

Servicios preventivos y de bienestar y control de enfermedades crónicas

Los servicios cubiertos por Blue Shield Promise incluyen, entre otros:

Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP)

Servicios de planificación familiar

Recomendaciones Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)

Evaluación por experiencias adversas en la infancia (ACE)

Servicios preventivos para el asma

Servicios preventivos para mujeres recomendados por el American College of Obstetricians and Gynecologists

Ayuda para dejar de fumar, también llamada servicios para dejar de fumar

Servicios preventivos de nivel A y B recomendados por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

Servicios de planificación familiar

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Control de enfermedades crónicas

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

- Diabetes
- Enfermedad cardiovascular
- Asma

Para obtener información sobre atención preventiva para miembros menores de 21 años, lea el Capítulo 5, “Bienestar infantil y juvenil”, de esta guía.

Programa de prevención de la diabetes

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

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

Los miembros deben cumplir ciertas reglas para unirse al DPP. Para obtener más información sobre este programa y ver si cumple con los requisitos, visite <https://www.wellvolution.com/medi-cal>.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Servicios reconstructivos

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

Servicios de evaluación del trastorno por consumo de sustancias (*substance use disorder, SUD*)

Blue Shield Promise cubre:

- Servicios de detección, evaluación, intervenciones breves y referencias para el tratamiento (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) por consumo de alcohol y drogas

Para la cobertura del tratamiento a través del condado, consulte “Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias” más adelante en este capítulo.

Beneficios oftalmológicos

Blue Shield Promise cubre:

- Un examen de la vista de rutina una vez cada 24 meses; los exámenes de la vista más frecuentes están cubiertos si son médicamente necesarios para los miembros, como para aquellos con diabetes.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses con una receta válida
- Anteojos de reemplazo dentro de los 24 meses si su receta cambia o sus anteojos se pierden, se los roban o se rompen y no se pueden reparar, y no ha sido por culpa suya. Usted debe proporcionarnos una nota que explique cómo se perdieron sus anteojos, cómo fueron robados o cómo se rompieron.
- Dispositivos para personas con problemas de la vista si tiene un problema de la vista que afecta su capacidad para completar sus actividades diarias (como degeneración macular relacionada con la edad) y los anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía no pueden corregir su problema visual.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Lentes de contacto médicamente necesarios. Las pruebas de lentes de contacto y las lentes de contacto pueden estar cubiertas si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad o condición ocular (como la falta de un ojo). Las condiciones médicas que cumplen con los requisitos para los lentes de contacto especiales incluyen, entre otros, la aniridia, la afaquia y el queratocono.
- Servicios y materiales artificiales para los ojos para miembros que han perdido uno o los dos ojos debido a una enfermedad o lesión.

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

Puede obtener transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un automóvil, autobús, tren, taxi u otra forma de transporte público o privado para llegar a sus citas de atención médica. Puede obtener transporte médico para servicios cubiertos y citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico mediante su proveedor. Esto incluye a su médico, dentista, podólogo, fisioterapeuta, terapeuta del habla, terapeuta ocupacional, proveedor de salud mental o especializado en trastornos por uso de sustancias (SUD), asistente médico, enfermero profesional o enfermera partera certificada. Su proveedor decidirá cuál es el tipo de transporte correcto según sus necesidades.

Si concluye que necesita transporte médico, le indicará el servicio mediante un formulario que completará y enviará a Blue Shield Promise. Una vez aprobada, la autorización es válida para hasta 12 meses, según la necesidad médica. Una vez aprobado, puede obtener todos los viajes que necesite para sus citas médicas y de farmacia que estén cubiertos. Su médico tendrá que volver a evaluar su necesidad médica de transporte médico y, si corresponde, volver a aprobar su receta para el transporte médico una vez que caduque, si aún cumple con los requisitos. Su médico puede volver a aprobar el transporte médico por hasta 12 meses o menos.

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

Usted recibirá transporte médico si:

- Es física o médicamente necesario y tiene una autorización por escrito de su proveedor porque no puede usar física o médicamente un automóvil, autobús, tren u otra forma de transporte público o privado para acudir a su cita.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Necesita ayuda del conductor para trasladarse desde o hacia su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar transporte médico que su médico indicó para citas no urgentes (de rutina), llame a Blue Shield Promise al 1-877-433-2178 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana o al 1-855-699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., al menos 24 horas antes de su cita. Para citas de urgencia, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación del miembro de Blue Shield Promise cuando llame.

Límites del servicio de transporte médico

Blue Shield Promise proporciona el transporte médico de menor costo que cubra sus necesidades médicas al proveedor más cercano a su hogar que tenga una cita disponible. No puede obtener transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que está recibiendo, o si no se trata de una cita de farmacia cubierta por Medi-Cal. La lista de servicios cubiertos se encuentra en la sección "Beneficios y servicios" del Capítulo 4 de esta guía.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita pero no a través del plan de salud, Blue Shield Promise no cubrirá el transporte médico. El transporte no está cubierto fuera de la red o del área de servicio de Blue Shield Promise, a menos que Blue Shield Promise lo haya autorizado previamente. Para obtener más información o para solicitar transporte médico, llame a Blue Shield Promise al 1-877-433-2178 (TTY 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana o al 1-855-699-5557 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Costo para el miembro

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

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen transporte a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y usted no tiene acceso a ningún transporte. Puede acceder a transporte sin cargo si ya intentó con las demás opciones para trasladarse y debe:

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Blue Shield Promise le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otra manera pública o privada de llegar a su cita médica para servicios cubiertos por Medi-Cal.

Blue Shield Promise cubrirá el menor costo del tipo de transporte no médico que cubra sus necesidades.

A veces, Blue Shield Promise puede reembolsarle (devolverle lo que pagó) por traslados en un vehículo privado que usted coordine por su cuenta.

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

Para el reembolso por millaje de un viaje en un vehículo privado aprobado, debe enviar copias de lo siguiente:

- Licencia de conducir válida,
- Matriculación válida del vehículo, y
- Seguro del vehículo válido.

Para solicitar transporte para servicios autorizados, llame a Blue Shield Promise al 1-877-433-2178 (TTY 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o al 1-855-699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., al menos 24 horas antes de su cita o lo antes posible cuando tenga una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación del miembro de Blue Shield Promise cuando llame.

Nota: Los indígenas estadounidenses también pueden comunicarse con su proveedor de atención médica indígena para solicitar transporte no médico.

Límites del transporte no médico

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

El transporte no médico no aplica si:

Una ambulancia, furgoneta con camilla, furgoneta para silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesario para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal.

Necesita ayuda del conductor para llegar y salir de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición física o médica

Está en silla de ruedas y no puede entrar ni salir del vehículo sin la ayuda del conductor.

Medi-Cal no cubre el servicio.

Costo para el miembro

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

Gastos de viaje

En algunos casos, si tiene que viajar para citas médicas que no están disponibles cerca de su hogar, Blue Shield Promise puede cubrir gastos relacionados con su viaje, como comidas, estadías de hotel y otros gastos relacionados, como estacionamiento, peajes, etc. También pueden llegar a cubrirse para alguien que viaje con usted para ayudarlo en su cita o para alguien que le done un órgano para trasplante. Debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) para estos servicios a Blue Shield Promise por teléfono, al 1-855-699-5557 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Otros beneficios y programas cubiertos por Blue Shield Promise

Servicios de atención médica a largo plazo

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

Servicios en un centro de enfermería especializada según lo aprobado por Blue Shield Promise

Servicios en un centro de cuidados subagudos (incluidos para adultos y pediátricos) según lo aprobado por Blue Shield Promise



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Servicios en un centro de atención intermedia, según lo aprobado por Blue Shield Promise, que incluyen lo siguiente:

- Centro de atención intermedia/para personas con discapacidad para el desarrollo (ICF/DD),
- Centro de atención intermedia/con habilitación para personas con discapacidad para el desarrollo (ICF/DD-H), y
- Centro de atención intermedia/centro de enfermería especializada para personas con discapacidad para el desarrollo (ICF/DD-N)

Si cumple con los requisitos para servicios de atención médica a largo plazo, Blue Shield Promise se asegurará de que se le asigne a un centro de atención médica o establecimiento que brinde el nivel de atención más apropiado según sus necesidades médicas. Blue Shield Promise trabajará con su Centro Regional local para determinar si cumple con los requisitos para los servicios de ICF/DD, ICF/DD-H o ICF/DD-N.

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

Administración de atención básica

Recibir atención médica de muchos proveedores diferentes o en diferentes sistemas de salud es difícil. Blue Shield Promise quiere asegurarse de que los miembros reciban todos los servicios médicamente necesarios, medicamentos recetados y servicios para los trastornos de la conducta (servicios de salud mental y/o para trastornos por consumo de sustancias). Blue Shield Promise puede ayudar a coordinar y administrar sus necesidades de salud sin cargo. Esta ayuda está disponible, incluso si otro programa cubre los servicios.

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

Administración de atención compleja (*Complex Care Management, CCM*)

Es posible que los miembros con necesidades de salud más complejas cumplan con los requisitos para servicios adicionales enfocados en la coordinación de atención médica. Blue Shield Promise les ofrece a los miembros servicios de CCM.

Criterios de inscripción para la administración de atención compleja (CCM):

- Trasplante de órganos principales



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Si está inscrito en CCM o en Administración de Atención Mejorada (*Enhanced Care Management*, ECM) (leer a continuación), Blue Shield Promise se asegurará de que tenga un administrador de atención médica asignado que pueda ayudarle con la gestión de su atención básica según lo descrito anteriormente y con otros servicios de apoyo de atención médica de transición disponibles si recibe el alta de un hospital, centro de enfermería especializada, hospital psiquiátrico o tratamiento residencial.

Administración de atención mejorada (ECM)

Blue Shield Promise cubre servicios de ECM para miembros con necesidades sumamente complejas. La ECM tiene servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que recibe de diferentes médicos y otros proveedores de atención médica. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria y preventiva, la atención aguda, la salud conductual (servicios de salud mental y/o trastornos por consumo de sustancias), del desarrollo, la salud bucal, los servicios y recursos de apoyo a largo plazo (*Long-Term Services and Supports*, LTSS) y las referencias a recursos comunitarios.

Si usted cumple con los requisitos, es posible que alguien se comunique con respecto a los servicios de la ECM. Usted también puede llamar a Blue Shield Promise para averiguar si puede recibir la ECM y en qué momento, o bien hablar con su proveedor de atención médica. Su proveedor puede averiguar si usted cumple con los requisitos para ECM o referirle a servicios de administración de atención.

Servicios de ECM cubiertos

Si cumple con los requisitos para ECM, tendrá su propio equipo de atención con un administrador principal a cargo de la coordinación de su atención médica. Esta persona hablará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

casos, proveedores de servicios sociales, entre otros. Se asegurará de que todos trabajen juntos para que usted reciba la atención que necesita. Su administrador principal de atención médica también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye:

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

Para saber si la ECM puede ser adecuada para usted, hable con su representante o proveedor de atención médica de Blue Shield Promise. Para obtener más información, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Costo para el miembro

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

Servicios de atención de transición

Blue Shield Promise puede ayudarle a gestionar sus necesidades de atención médica durante las transiciones (cambios). Por ejemplo, regresar a casa después de una estadía en el hospital es una transición si el miembro tiene nuevas necesidades de salud con respecto a medicamentos y citas. Los miembros pueden obtener apoyo para tener una transición segura. Blue Shield Promise puede ayudarle con estos servicios de atención de transición:

Programación de citas de seguimiento

Obtención de medicamentos

Acceso a servicios de transporte gratuito para citas presenciales.

Blue Shield Promise tiene un número de teléfono dedicado a brindar ayuda a los miembros durante las transiciones de atención. Blue Shield Promise también tiene un administrador de atención médica abocado exclusivamente a aquellos miembros de mayor riesgo, incluidas embarazadas o en la etapa de posparto, o bien aquellos que ingresan u obtienen el alta de una residencia de reposo. Con este administrador de atención médica se comunican los miembros para obtener ayuda para coordinar servicios que pueden afectar su salud, incluidos servicios de vivienda y alimentos.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Para solicitar servicios de atención de transición, comuníquese con su representante de Blue Shield Promise. Le ayudarán con programas, proveedores u otro tipo de apoyo en su idioma. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Telesalud

El socio de beneficios de telesalud de Blue Shield Promise, Teladoc Health, ofrece citas con médicos con licencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudarle a recibir atención cuando no puede comunicarse con su PCP, desde la comodidad de su propio hogar.

Para acceder a Teladoc Health:

1. Ingrese en su cuenta de Blue Shield Promise en la web o aplicación y busque Teladoc Health, o llame al 1-800-TELADOC (835-2362) (TTY: 711).
2. Acceda a la atención que se necesite, de inmediato

Para obtener más información, visite

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/benefits/teladochealth.

Servicios de apoyo comunitario

Puede cumplir con los requisitos para recibir ciertos servicios de apoyo comunitario, si corresponde. Los servicios de apoyo comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente apropiados y asequibles para los miembros cubiertos por el Plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si cumple los requisitos para estos servicios y acepta recibirlos, podrían ayudarle a vivir con más independencia. No reemplazan los beneficios que ya recibe con Medi-Cal.

Servicios de apoyo comunitarios que Blue Shield Promise ofrece:

- Servicios de facilitación de transición de vivienda
- Depósitos para vivienda
- Servicio de arrendamiento y mantenimiento de vivienda
- Vivienda a corto plazo después de una hospitalización
- Atención de recuperación (relevo médico)
- Servicios de relevo
- Programas de habilitación de día
- Transición del centro de reposo/derivación a centros de vida asistida, como centros de atención residencial para personas de la tercera edad y adultos (Residential Care Facilities for Elderly & Adult, RCFE) y establecimientos residenciales para adultos (Adult Residential Facilities, ARF)



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Servicios de transición de la comunidad/transición de un centro de reposo a un hogar
- Servicios de cuidado personal (más allá de los servicios y apoyos en el hogar) y domésticos
- Adaptaciones de accesibilidad ambiental (modificaciones en el hogar)
- Comidas/comidas adaptadas a las necesidades médicas
- Centros de desintoxicación
- Tratamiento del asma

Blue Shield Promise ofrece alquileres de transición en circunstancias limitadas y se implementa para apoyar la estabilidad de la vivienda de los miembros elegibles. Si necesita ayuda o desea saber qué recursos de apoyo comunitario podría tener a su disposición, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). O bien llame a su proveedor de atención médica.

GEDWorks

Los miembros de Blue Shield Promise pueden obtener su GED sin costo

Creemos que la buena atención médica va más allá del cuidado físico. Por lo tanto, por ser miembro de Blue Shield Promise, le ofrecemos acceso a GEDWorks™.

GEDWorks™ es un programa especial que puede ayudarle a obtener su título de equivalencia de secundaria. GEDWorks™ proporciona el soporte y las herramientas que necesita para aprobar el examen de GED.

- Acceso a planes de estudio personalizados
- Tutoría gratuita en línea 24/7
- Pruebas en línea 24/7
- Asesor bilingüe
- Pruebas de práctica

Para inscribirse debe:

- Ser miembro de Blue Shield Promise en la actualidad
- Tener al menos 18 años
- No tener un diploma de educación secundaria o equivalente
- No estar inscrito en ninguna escuela secundaria



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Empezar es así de fácil:

1. Visite blueshieldca.com/GEDWorks. La inscripción solo le tomará unos minutos.
2. El proceso de revisión y aprobación de su solicitud demora entre 2 y 3 días hábiles.
3. ¡Felicitaciones, ya es un estudiante de GED! Inicie sesión en GED.com y en su tablero verá los próximos pasos.

La participación en este programa es gratuita y voluntaria para todos los miembros elegibles de Blue Shield of California Promise Health Plan. Puede suspender su participación en cualquier momento, por cualquier motivo. La participación en este programa no afecta sus beneficios o cobertura de Medi-Cal.

Trasplante de órganos y médula ósea Trasplantes para niños menores de 21 años

La ley estatal exige que a los niños que necesitan trasplantes se los refiera al programa de Servicios para los Niños de California (*California Children's Services*, CCS) para que se decida si el menor cumple con los requisitos para la cobertura de los CCS. Si el menor califica para la cobertura de los CCS, el programa cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados.

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

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si su médico decide que es posible que necesite un trasplante de órgano y/o médula ósea, Blue Shield Promise le referirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que se necesita un trasplante y que es seguro para su condición médica, Blue Shield Promise cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Los trasplantes de órganos y médula ósea que Blue Shield Promise cubre incluyen, entre otros:

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

Servicios de atención médica ambulante

Los miembros que no tienen vivienda pueden recibir servicios cubiertos de proveedores de atención médica ambulante dentro de la red de proveedores de Blue Shield Promise. Es posible que los miembros que no tienen vivienda puedan seleccionar un proveedor de atención médica ambulante de Blue Shield Promise para que sea su proveedor de atención primaria (*Primary Care Physician, PCP*), si el proveedor de atención médica ambulante cumple con las reglas de elegibilidad para PCP y acepta ser el PCP del miembro. Para obtener más información sobre los servicios de atención médica ambulante de Blue Shield Promise, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

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

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

Para saber si un medicamento está en la Lista de medicamentos del contrato o para obtener una copia de la Lista de medicamentos del contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. O visite la página web de Medi-Cal Rx, <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si está surtiendo o reabasteciendo una receta, debe obtener sus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede consultar la lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de farmacias de Medi-Cal Rx, que se encuentra en

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Servicios de salud mental especializados (SMHS)

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

Servicios ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo con medicamentos
- Servicios de tratamiento diurno intensivo
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención ante situaciones de crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Administración de casos específicos
- Servicios conductuales terapéuticos cubiertos para miembros menores de 21 años
- Coordinación de cuidados intensivos (intensive care coordination, ICC) cubierta para miembros menores de 21 años
- Servicios de atención médica intensiva en el hogar (intensive home-based services, IHBS) cubiertos para miembros menores de 21 años
- Cuidado de crianza temporal terapéutico (therapeutic foster care, TFC) cubierto para miembros menores de 21 años
- Servicios móviles de intervención ante crisis
- Servicios de apoyo entre pares (peer support services, PSS) (opcional)

Servicios para pacientes residenciales:

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

Servicios para pacientes hospitalizados:

- Servicios de hospitalización psiquiátrica
- Servicios en un centro de salud psiquiátrica



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Para obtener más información sobre los SMHS que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado. Llame a la línea de acceso y crisis de San Diego al 1-888-724-724.

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

Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)

Blue Shield Promise alienta a los miembros que desean ayuda con el consumo de alcohol u otras sustancias a que reciban atención médica. Los servicios por consumo de sustancias están disponibles a través de proveedores, como de atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados, salas de emergencias y proveedores de servicios por consumo de sustancias. Los servicios para el SUD se brindan a través de los condados. Dependiendo del lugar en donde viva, algunos condados ofrecen más opciones de tratamiento y servicios de recuperación.

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

Los miembros de Blue Shield Promise pueden acceder a una evaluación para encontrar los servicios que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias de salud. Un miembro puede solicitar servicios de salud conductual, incluidas evaluaciones del SUD, comunicándose con Blue Shield Promise. Los miembros también pueden visitar a su PCP, quien puede referirlos a un proveedor especializado en SUD para su evaluación. Cuando es médicamente necesario, los servicios disponibles incluyen tratamiento ambulatorio y medicamentos para el SUD, también denominados medicamentos para el tratamiento de las adicciones (*Medications for Addiction Treatment, MAT*), como buprenorfina, metadona y naltrexona.

A los miembros identificados para servicios de tratamiento de SUD se los refiere al programa de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de su condado. A los miembros los puede referir su PCP o bien se pueden autorreferir comunicándose



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

directamente con un proveedor de servicios para el SUD. Si un miembro se autorefiere, el proveedor realizará un examen y evaluación inicial para decidir si cumple con los requisitos y el nivel de atención que necesita. Para obtener una lista de los números de teléfono de todos los condados, visite

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

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

Servicios dentales

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

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

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

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

Servicios para los Niños de California (CCS)

CCS es un programa de Medi-Cal que trata a menores de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos, y que cumplen con las reglas del programa de CCS. Si Blue Shield Promise o su PCP creen que su



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

hijo/a tiene una condición elegible para la cobertura de los CCS, se le referirá al programa de los CCS del condado para confirmar si cumple con los requisitos.

El personal de los CCS del condado decidirá si usted o su hijo cumplen con los requisitos para sus servicios. Blue Shield Promise no decide la elegibilidad para los CCS. Si su hijo/a cumple con los requisitos para recibir este tipo de atención, los proveedores de los CCS le tratarán por su condición elegible. Blue Shield Promise continuará cubriendo los tipos de servicio que no tienen que ver con la condición que cubren los CCS, como exámenes físicos, vacunas y controles de rutina.

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

Los CCS cubren la mayoría de las condiciones de salud. Estos son algunos ejemplos de condiciones elegibles para la cobertura de los CCS:

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

Medi-Cal paga los servicios de CCS en los condados que participan en el programa del Modelo de Desarrollo Infantil Integral (*Whole Child Model*, WCM). Si su hijo no cumple con los requisitos para los servicios del programa de los CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Blue Shield Promise.

Para obtener más información sobre los CCS, visite

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Gastos de viaje y transporte relacionados con los CCS

Es posible que pueda recibir ayuda con el transporte, comidas, alojamiento y otros costos como estacionamiento, peajes, etc. si usted o su familia la necesitan para llegar



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

a una cita médica relacionada con una condición elegible para los CCS y no hay otro recurso disponible. Llame a Blue Shield Promise y solicite una aprobación previa (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo por transporte, comidas y alojamiento. Blue Shield Promise proporciona transporte no médico y transporte médico que no es de emergencia, como se indica en el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”) de este manual.

Si los gastos de transporte o viaje que pagó de su bolsillo se consideran necesarios y Blue Shield Promise confirma que intentó obtener transporte a través de Blue Shield Promise, le devolveremos el dinero.

Servicios en el hogar y en la comunidad (home and community-based services, HCBS) por fuera de los servicios de los CCS

Si usted cumple con los requisitos para inscribirse en una exención 1915(c), es posible que pueda obtener servicios en el hogar y la comunidad que no estén relacionados con una condición elegible para los CCS, pero que sean necesarios para permanecer en un entorno comunitario en lugar de una institución. Por ejemplo, si necesita hacer modificaciones en su hogar para satisfacer sus necesidades en un entorno comunitario, Blue Shield Promise no puede pagar esos costos como una condición relacionada con los Servicios para los Niños de California (CCS). Pero si se ha inscrito en una exención 1915(c), las modificaciones en el hogar pueden estar cubiertas si son médicamente necesarias para evitar la institucionalización.

Cuando cumple 21 años, pasa (cambia) del programa CCS a la atención médica para adultos. En ese momento, es posible que deba inscribirse en una exención 1915(c) para seguir recibiendo servicios que recibe a través de CCS, como servicios de enfermería privada.

Exenciones 1915(c) de servicios en el hogar y en la comunidad (Home and Community-Based Services, HCBS)

Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal en California (programas gubernamentales especiales) permiten que el estado proporcione servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) a personas en un entorno comunitario de su elección, en lugar de recibir atención en un centro de enfermería u hospital. Medi-Cal tiene un acuerdo con el gobierno federal que permite que los servicios de exención se ofrezcan en un hogar privado o en un entorno comunitario similar a un hogar. Los servicios brindados en virtud de las exenciones no deben costar más que recibir la misma atención en un entorno institucional. Los beneficiarios de la exención de HCBS deben calificar para Medi-Cal de alcance completo. Algunas exenciones 1915(c) tienen disponibilidad



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

limitada en todo el estado de California y/o pueden tener una lista de espera. Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal son:

Exención de Vida Asistida (ALW)

Exención del Programa de Autodeterminación (*Self-Determination Program*, SDP) para Personas con Discapacidades para el Desarrollo

Exención de HCBS para californianos con discapacidades para el desarrollo (HCBS-DD)

Exención de alternativas en el hogar y en la comunidad (*Home and Community-Based Alternatives*, HCBA)

Programa de exención de Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), anteriormente llamado Exención por virus de inmunodeficiencia humana/síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH/SIDA)

Programa de Servicios Multipropósito para Personas de la Tercera Edad (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Para obtener más información sobre las exenciones de Medi-Cal, visite:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. O llame al

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

Servicios de asistencia en el hogar (*In-Home Supportive Services*, IHSS)

El programa servicios de asistencia en el hogar (IHSS) brinda asistencia con el cuidado personal en el hogar como una alternativa a la atención fuera del hogar para personas elegibles para Medi-Cal que cumplen con los requisitos, incluidas las personas mayores, ciegas y/o con discapacidad. El IHSS permite que los beneficiarios puedan quedarse en sus propias casas sin correr riesgos. Su proveedor de atención médica debe estar de acuerdo con que necesita asistencia con el cuidado personal en el hogar, ya que sin servicios IHSS correría el riesgo de traslado a un centro de cuidados fuera de su hogar. El programa de IHSS también hará una evaluación de las necesidades.

Para obtener más información sobre los IHSS disponibles en su condado, visite <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services> o llame a la agencia local de servicios sociales de su condado.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

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

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

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

Antes de que se tome la decisión de implementar una nueva tecnología o la nueva aplicación de una tecnología existente, por lo general, las agencias gubernamentales establecen un período de comentarios públicos. Como parte del proceso, Blue Shield Promise ofrecerá testimonio o comentarios por escrito ante la agencia correspondiente, basándose en fuentes científicas, información de los órganos reguladores gubernamentales apropiados y aportes de especialistas o profesionales relevantes que tengan experiencia en la tecnología. Si la agencia gubernamental la aprueba, la nueva tecnología o la aplicación de una tecnología existente se incorporará al plan de beneficios.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

5. Bienestar infantil y juvenil

Los niños y jóvenes menores de 21 años pueden recibir los servicios de atención médica necesarios desde el primer momento posterior a su inscripción. Esto garantiza de que reciban la atención preventiva, dental y de la salud mental adecuada, incluyendo servicios de desarrollo y especializados. Este capítulo explica estos servicios.

Medi-Cal para Niños y Adolescentes

Los servicios de atención médica necesarios están cubiertos y son gratuitos para los miembros menores de 21 años. En la lista que se detalla a continuación, se incluyen servicios médicamente necesarios para tratar o atender cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros:

- Consultas de control para niños y adolescente (consultas importantes que los niños necesitan)
- Inmunizaciones (vacunas)
- Evaluación y tratamiento de la salud conductual (salud mental y/o trastorno por consumo de sustancias)
- Evaluación y tratamiento de salud mental, que incluye psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios de salud mental especializados están cubiertos por el condado)
- Evaluación por experiencias adversas en la infancia (ACE)
- Administración de atención mejorada (ECM) para grupos poblacionales focales (*populations of focus*, POF) de niños y jóvenes (un beneficio del plan de atención administrada [MCP] de Medi-Cal)
- Exámenes de laboratorio, incluyendo la prueba de detección de intoxicación por plomo en la sangre
- Salud y educación preventiva
- Servicios de la vista



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- Servicios para la audición (cubiertos por el programa Servicios para los Niños de California [CCS] para niños que cumplan con los requisitos. Blue Shield Promise cubre los servicios para aquellos niños que no cumplen con los requisitos para los CCS).
- Servicios de salud en el hogar, como turnos de enfermería privada (private duty nursing, PDN), terapia ocupacional, fisioterapia y equipos y suministros médicos

Estos servicios se denominan servicios de Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocidos como servicios de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos, o EPSDT). Puede encontrar información adicional para los miembros sobre Medi-Cal para Niños y Adolescentes en

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Los servicios de Medi-Cal para Niños y Adolescentes que recomiendan las pautas Bright Futures elaboradas por pediatras para ayudarles a usted o a su hijo a mantenerse saludables están cubiertos de manera gratuita. Para leer las pautas de Bright Futures, visite https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

La administración de la atención mejorada (ECM) es un beneficio del plan de atención administrada (MCP) de Medi-Cal disponible en todos los condados de California para propiciar la administración de atención integral de los miembros del MCP con necesidades complejas. Como los niños y jóvenes con necesidades complejas a menudo ya reciben servicios de uno o más administradores de casos u otros proveedores de servicios dentro de un sistema de prestación de servicios fragmentado, la ECM ofrece coordinación entre los sistemas. Los grupos poblacionales focales de niños y jóvenes elegibles para este beneficio incluyen lo detallado a continuación:

- Niños y jóvenes sin vivienda
- Niños y jóvenes que puedan tener que hacer uso de los servicios hospitalarios o de sala de emergencias y que se pueda evitar
- Niños y jóvenes con problemas graves de salud mental y/o trastorno por consumo de sustancias (SUD)
- Niños y jóvenes inscritos en los Servicios para los Niños de California (CCS) o el Modelo del Niño en su Totalidad (WCM) de CCC con necesidades adicionales más allá de la condición elegible para CCS
- Niños y jóvenes que reciben servicios de asistencia infantil
- Niños y jóvenes en transición desde un centro correccional para jóvenes

Puede encontrar información adicional sobre la ECM en

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Además, se recomienda especialmente a los administradores principales de atención médica del programa de ECM que evalúen a los miembros para encontrar alternativas para sus necesidades de servicios de apoyo comunitario prestados por el MCP que sean menos costosas que los servicios o entornos médicos tradicionales, y refieran a los miembros a esos sistemas de apoyo comunitarios si son elegibles siempre que estén disponibles. Los niños y los jóvenes pueden beneficiarse de muchos de los servicios de apoyo comunitario, incluidos los centros para la recuperación del asma, la asistencia con acceso a vivienda, los servicios de relevo médico y los centros de desintoxicación.

Los servicios de apoyo comunitario son servicios prestados por los planes de atención administrada (MCP) de Medi-Cal y están disponibles para los miembros elegibles de Medi-Cal, independientemente de si son elegibles para los servicios de ECM o no.

Puede encontrar más información sobre los Apoyos comunitarios en

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Algunos de los servicios disponibles a través de Medi-Cal para niños y adolescentes, como los servicios de enfermería privada (PDN), se consideran servicios complementarios. Estos servicios no están disponibles para miembros de Medi-Cal mayores de 21 años. Para seguir recibiendo estos servicios de manera gratuita, es posible que usted o su hijo tengan que inscribirse en una exención 1915(c) de servicios en el hogar y en la comunidad (HCBS) u otros servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS) al cumplir 21 años o bien antes de cumplirlos. Si usted o su hijo reciben servicios complementarios a través de Medi-Cal para Niños y Adolescentes y cumplirán 21 años pronto, comuníquese con Blue Shield Promise para hablar sobre las opciones de continuidad de la atención.

Controles de salud infantil y atención preventiva

La atención preventiva incluye controles de salud periódicos, exámenes de detección para ayudar a su médico a encontrar problemas a tiempo, y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, afecciones o condiciones médicas antes de que causen problemas. Los controles regulares le ayudan a usted o al médico de su hijo a detectar algún problema que pueda haber. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, la audición, la salud mental y cualquier trastorno por consumo de



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

sustancias (alcohol o drogas). Blue Shield Promise cubre los controles para detectar problemas (incluida la evaluación del nivel de plomo en sangre) en cualquier momento que los necesite, aunque no se realicen durante el control periódico de su hijo.

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

Su hijo debe hacerse controles a estas edades:

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

Los controles de salud pediátricos incluyen:

- Antecedentes completos y examen físico de todo el cuerpo
- Inmunizaciones (vacunas) apropiadas para la edad (California sigue el programa Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Análisis de laboratorio, que incluye el examen de detección de intoxicación por plomo en la sangre, si son adecuados o necesarios según la edad
- Educación de la salud
- Examen de la vista y la audición
- Examen de salud bucal
- Evaluación de la salud conductual

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

- Atención médica, de enfermería y hospitalaria
- Vacunas para mantenerlo saludable
- Fisioterapia, terapia del habla/lenguaje y terapia ocupacional
- Servicios de salud en el hogar, incluyendo equipos, suministros y aparatos médicos



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Tratamiento para problemas de la vista, incluidos anteojos
- Tratamiento para problemas auditivos, incluidos audífonos cuando no están cubiertos por los Servicios para los Niños de California (CCS)
- Tratamientos para los trastornos de la conducta, para condiciones de salud como trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos y educación de la salud
- Cirugía reconstructiva, que es una cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o crear una apariencia normal

Prueba de detección de envenenamiento por plomo en sangre

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

Ayuda para obtener servicios de bienestar infantil y juvenil

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

- Informarle acerca de los servicios disponibles
- Ayudarle a encontrar proveedores dentro de la red o proveedores fuera de la red, cuando sea necesario
- Ayudarle a programar citas
- Programar el transporte médico para que los niños puedan acudir a sus citas



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Ayudar a coordinar la atención para los servicios no cubiertos por Blue Shield Promise, pero que pueden estar disponibles a través de pago por servicio (*Fee-for-Service*, FFS) de Medi-Cal, como:
 - Servicios y tratamientos de rehabilitación para trastornos de salud mental y por consumo de sustancias (SUD)
 - Tratamiento para problemas dentales, inclusive ortodoncia

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

Controles dentales

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

Estos servicios dentales de Medi-Cal son servicios gratuitos para:

Bebés de 0 a 3 años

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

Niños de 4 a 12 años

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Jóvenes de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada seis meses, y a veces más)
- Radiografías
- Barniz de flúor (cada seis meses, y a veces más)
- Limpieza dental (cada seis meses, y a veces más)
- Ortodoncia (aparatos dentales) para los miembros que cumplen con los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Tratamientos del conducto radicular
- Dentaduras postizas parciales y completas
- Raspado y alisado radicular
- Extracciones (extracción de dientes)
- Servicios dentales de emergencia
- *Sedación (si es médicamente necesaria)

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

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

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

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

Servicios adicionales de referencia para la educación preventiva

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

El Departamento de Educación de California brinda y paga estos servicios. Junto con los médicos y maestros de su hijo/a, es posible que se pueda delinear un plan a la medida de las necesidades particulares de su hijo/a.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

6. Notificación y resolución de problemas

Hay dos maneras de informar y resolver problemas:

- Utilice una **queja** cuando tenga un problema o esté disconforme con Blue Shield Promise, con un proveedor o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Utilice una **apelación** cuando no esté de acuerdo con la decisión de Blue Shield Promise de cambiar sus servicios o no cubrirlos.
- Tiene derecho a presentar quejas y apelaciones ante Blue Shield Promise para informarnos sobre su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos y recursos legales. No discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentarnos una queja ni por informarnos sobre problemas. Contarnos sobre su problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Puede comunicarse primero con Blue Shield Promise para informarnos sobre su problema. Llámenos entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. al 1-855-699-5557 (TTY 711). Cuéntenos su problema.

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

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

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

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

Quejas

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

- **Por teléfono:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. Proporcione el número de identificación de su plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo postal:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, número de identificación de su plan de salud y el motivo de su queja. Díganos lo que sucedió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario a:

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

El consultorio de su médico tendrá formularios de queja.

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Dentro de los cinco días consecutivos posteriores a la recepción de su queja, Blue Shield Promise le enviará una carta de confirmación de recepción. En el plazo de 30 días, le enviaremos otra carta para informarle cómo hemos resuelto su problema. Si llama a Blue Shield Promise por una queja que no tiene relación con la cobertura de atención médica, la necesidad médica o un tratamiento experimental o en investigación, y su queja se resuelve al final del día hábil siguiente, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto urgente que involucra un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida). Le comunicaremos la decisión dentro de las 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámenos al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su queja, decidiremos cómo la manejaremos y si el proceso será acelerado. Si decidimos que no la procesaremos como queja acelerada, le informaremos que la resolveremos dentro de los 30 días. Puede comunicarse directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud cumple con los requisitos para una revisión acelerada, Blue Shield Promise no le responde dentro del período de 72 horas o si está disconforme con la decisión de Blue Shield Promise.

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 ante el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC). Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx por teléfono al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presionar 7 o 711. También puede hacerlo desde <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión a través del proceso de quejas y apelaciones de Blue Shield Promise y una Revisión Médica Independiente con el DMHC. El número de teléfono gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente/queja e instrucciones en línea en <https://www.dmhc.ca.gov/>.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud para que Blue Shield Promise revise y cambie una decisión que tomamos acerca de sus servicios. Si le enviamos una carta de Notificación de acción (NOA) que le indica que estamos denegando, retrasando, cambiando o terminando un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitarnos una apelación. Su representante autorizado o proveedor también puede solicitarnos una apelación en su nombre con su permiso por escrito.

Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha de la NOA que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede continuar recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. Esto se llama “pago de asistencia mientras la causa está pendiente”. Para recibir pago de asistencia mientras la causa está pendiente, usted debe solicitarnos una apelación dentro de los 10 días a partir de la fecha de la NOA o antes de la fecha en la que dijimos que su servicio se interrumpirá, lo que ocurra más tarde. Al solicitar una apelación bajo estas circunstancias, no se suspende su servicio mientras espera la decisión de la apelación.

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

- **Por teléfono:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m. Proporcione su nombre, el número de identificación de su plan de salud y el servicio por el que presenta su apelación.
- **Por correo postal:** Llame a Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Recuerde incluir su nombre, número de identificación de su plan de salud y el servicio que está apelando.

Envíe el formulario a:

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

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

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



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con el pago de asistencia mientras la causa está pendiente, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

Dentro de los cinco días posteriores a la recepción de su apelación, Blue Shield Promise le enviará una carta para informarle que la recibimos. En el plazo de 30 días, le informaremos nuestra decisión sobre la apelación y le enviaremos una carta de Notificación de resolución de apelación (Notice of Appeal Resolution, NAR). Si no le comunicamos nuestra decisión de apelación dentro de los 30 días, puede solicitar una audiencia estatal al Departamento de Servicios Sociales de California (*California Department of Social Services*, CDSS) y una Revisión Médica Independiente (IMR) al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC).

Pero si solicita primero una audiencia estatal, y la audiencia para abordar sus problemas específicos ya tuvo lugar, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En ese caso, la audiencia estatal tiene la última palabra. Pero igual puede presentar una queja al DMHC si sus problemas no cumplen con los requisitos para una IMR, incluso si ya tuvo lugar la audiencia estatal.

Si usted o su médico desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que lleva tomar una decisión sobre su apelación pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su apelación. Si hay un problema de atención médica urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud, no necesita presentar una apelación ante Blue Shield Promise antes de presentar una queja ante el DMHC.

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

Si solicitó una apelación y recibió una carta de NAR en la que le informamos que no cambiamos nuestra decisión o nunca recibió una carta de NAR y han pasado más de 30 días, puede:



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Solicitar una **audiencia estatal** al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), y un juez revisará su caso. El número de teléfono gratuito del CDSS es 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). También puede solicitar una audiencia estatal en línea en <https://www.cdss.ca.gov>. Más adelante en este capítulo puede ver información sobre más formas de solicitar una audiencia estatal, en la sección “Audiencias estatales”.

Presente un formulario de revisión médica independiente/queja al Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC) para la revisión de la decisión de Blue Shield Promise. Si su queja cumple con los requisitos para el proceso de revisión médica independiente (IMR) del DMHC, un médico externo que no es parte de Blue Shield Promise revisará su caso y tomará una decisión que Blue Shield Promise debe cumplir.

El número de teléfono gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puede encontrar el formulario de IMR/queja e instrucciones en línea en <https://www.dmhc.ca.gov>.

No tendrá que pagar por una audiencia estatal ni por una IMR.

Tiene derecho a una audiencia estatal y a una IMR. Pero si solicita primero una audiencia estatal, y la audiencia para abordar sus problemas específicos ya tuvo lugar, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En ese caso, la audiencia estatal tiene la última palabra. Pero igual pueden presentar una queja antes el DMHC si los problemas no cumplen con los requisitos para una IMR, o si la audiencia estatal ya tuvo lugar.

Las secciones que figuran a continuación tienen más información sobre cómo solicitar una audiencia estatal y una IMR.

Blue Shield Promise no maneja las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Para presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión médica independiente (IMR) del DMHC.

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia estatal. No puede solicitar al DMHC una IMR para las decisiones de beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Una IMR es cuando un médico externo que no tiene relación con Blue Shield Promise revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante Blue Shield Promise si se trata de problemas que no son urgentes. Si no recibe noticias de Blue Shield Promise en un plazo de 30 días consecutivos, o si está disconforme con la decisión de Blue Shield Promise, puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR dentro de los 6 meses a partir de la fecha que figura en el aviso que le informa sobre la decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar una audiencia estatal. Por lo tanto, si desea una IMR y una audiencia estatal, presente su queja lo antes posible.

Recuerde que si solicita primero una audiencia estatal, y la audiencia para abordar sus problemas específicos ya tuvo lugar, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En ese caso, la audiencia estatal tiene la última palabra. Pero igual pueden presentar una queja antes el DMHC si los problemas no cumplen con los requisitos para una IMR, o si la audiencia estatal ya tuvo lugar.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin presentar primero una apelación ante Blue Shield Promise. Esto ocurre en los casos en los que el problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.

Si su queja ante el DMHC no cumple con los requisitos para una IMR, el DMHC seguirá revisando su queja para asegurarse de que Blue Shield Promise tomó la decisión correcta cuando usted apeló su denegación de servicios.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene alguna queja contra su plan de salud, debe llamar primero al plan de salud al **1-855-699-5557 (TTY 711)** y seguir su proceso de queja antes de comunicarse con el Departamento. El uso de este procedimiento para presentar quejas no impide el ejercicio de posibles derechos o recursos legales que pueda tener a su disposición. Si necesita ayuda con una queja relativa a una emergencia, una queja que su plan de salud no haya resuelto de manera satisfactoria o una queja sin resolver en un período de 30 días, puede llamar al Departamento para recibir ayuda. También es posible que sea elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR). De ser así, durante la IMR se realizará una



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

revisión imparcial de las decisiones médicas que tomó el plan de salud con respecto a la necesidad desde el punto de vista médico de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones de cobertura para tratamientos de naturaleza experimental o en investigación y los conflictos relacionados con pagos de servicios médicos de urgencia o emergencia. El Departamento también tiene un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219) y una línea TDD (1-877-688-9891) para las personas con dificultades de audición o del habla. En la página web del Departamento, www.dmh.ca.gov, podrá encontrar formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con Blue Shield Promise y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). El juez ayudará a resolver su problema y decidirá si Blue Shield Promise tomó la decisión correcta o no. Tiene derecho a solicitar una audiencia estatal si ya le solicitó una apelación a Blue Shield Promise y aún no está conforme con nuestra decisión o bien si no recibió una decisión sobre su apelación en un plazo de 30 días.

Debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 120 días a partir de la fecha de nuestra carta de NAR. Si le dimos el pago de asistencia mientras la causa está pendiente durante su apelación y usted desea que continúe hasta que haya una decisión sobre su audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal dentro de los 10 días de nuestra carta de NAR o antes de la fecha en la que dijimos que sus servicios se detendrán, lo que ocurra más tarde.

Si necesita ayuda para asegurarse de que el pago de asistencia mientras la causa está pendiente continúe hasta que haya una decisión final sobre su audiencia estatal, comuníquese con Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Si no puede oír o hablar bien, llame al 711. Su proveedor o representante autorizado puede solicitar una audiencia estatal en su nombre con su permiso por escrito.

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

Por ejemplo, si Blue Shield Promise no le notifica correctamente o a tiempo acerca de sus servicios, puede solicitar una audiencia estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación. A esto se lo llama agotamiento debido. A continuación hay algunos ejemplos del agotamiento debido:



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- No hemos puesto a su disposición una carta de NOA o NAR en su idioma preferido.
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos
- No le enviamos una carta de NOA.
- No le enviamos una carta de NAR.
- Cometimos un error en nuestra carta de NAR
- No tomamos una decisión con respecto a su apelación dentro de los 30 días
- Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación en un plazo de 72 horas

Puede solicitar una audiencia estatal de estas maneras:

- **Por teléfono:** Llame a la División de Audiencias Estatales del CDSS al 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo postal:** Complete el formulario proporcionado con su aviso de resolución de apelación y envíelo por correo a:
Departamento de Servicios Sociales de California
División de Audiencias Estatales
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **En línea:** Solicite una audiencia en línea en www.cdss.ca.gov
- **Por correo electrónico:** Complete el formulario que recibió con su aviso de resolución de apelación y envíelo por correo electrónico a Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Nota: Si lo envía por correo electrónico, tenga en cuenta que existe el riesgo de que alguien que no sea de la División de Audiencias Estatales intercepte su correo electrónico. Considere utilizar un método más seguro para enviar su solicitud.
- **Por fax:** Llene el formulario que vino con su aviso de resolución de apelación y envíelo por fax a la División de Audiencias Estatales al 916-309-3487 o al número gratuito 1-833-281-0903.

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarle. Podemos brindarle servicios lingüísticos gratuitos. Llame al 1-855-699-5557 (TTY 711).

En la audiencia podrá explicarle al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de Blue Shield Promise. Blue Shield Promise le informará al juez cómo tomamos nuestra decisión. El juez puede demorar hasta 90 días en tomar una decisión sobre su caso. Blue Shield Promise debe cumplir lo que el juez decida.



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes,
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la
Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en
www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que demora tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar completamente, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar 3 días hábiles después de haber recibido su archivo de caso completo de Blue Shield Promise.

Fraude, derroche y abuso

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

El fraude, el derroche y el abuso de proveedores incluye:

- Falsificar expedientes médicos
- Prescribir más medicamentos de los que son médicamente necesarios
- Ofrecer más servicios de atención médica de los que son médicamente necesarios
- Facturar servicios que no se prestaron
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio
- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros para influir en el proveedor que selecciona el miembro
- Cambiar el proveedor de atención primaria del miembro sin que el miembro lo sepa

El fraude, el derroche y el abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluye, entre otros:

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



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Para denunciar fraude, derroche y abuso, anote el nombre, dirección y número de identificación de la persona que cometió el fraude, derroche o abuso. Dé toda la información que pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si se trata de un proveedor. Proporcione las fechas de los hechos y un resumen de lo que ocurrió exactamente.

Envíe su informe a:

Blue Shield Promise Health Plan
Unidad de Investigaciones Especiales
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

También puede llamar a la Línea de Ayuda de Cumplimiento al 1-855-296-9083, que atienden las 24 horas, los 7 días de la semana, o enviar la información por correo electrónico a PromiseStopfraud@blueshieldca.com, o presentar una denuncia con la información en línea en [Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com](https://blueshieldcaexternal.ethicspoint.com). Todos los informes pueden hacerse de forma anónima y son confidenciales.



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

7. Derechos y responsabilidades

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

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de Blue Shield Promise:

- Que se le trate con respeto y dignidad, teniendo debida consideración por su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica, como sus antecedentes médicos, condición o tratamiento de salud mental y física, y de salud reproductiva o sexual
- Que se le brinde información sobre el plan de salud y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los profesionales y los derechos y responsabilidades de los miembros
- Recibir información escrita del miembro totalmente traducida en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de Blue Shield Promise
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Blue Shield Promise
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores sobre su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
- Presentar quejas y apelaciones, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió
- Conocer la razón médica de la decisión de Blue Shield Promise de denegar, retrasar, cancelar o cambiar una solicitud de atención médica
- Recibir coordinación de atención médica
- Solicitar una apelación de las decisiones de denegación, aplazamiento o límite de servicios o beneficios



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Obtener servicios gratuitos de interpretación y traducción para su idioma
- Solicitar ayuda legal gratuita en su oficina de asistencia legal local u otros grupos
- Formular directivas anticipadas
- Solicitar una audiencia estatal si se le niega un servicio o beneficio y usted ya ha presentado una apelación ante Blue Shield Promise y aún no está conforme con la decisión o bien, si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluida la información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada
- Cancelar su membresía en Blue Shield Promise y cambiar a otro plan de salud en el condado a pedido
- Acceder a servicios de consentimiento de menores
- Obtener información escrita sin costo para los miembros en otros formatos (como braille, en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si la solicita y de manera oportuna conforme al formato solicitado y de acuerdo con el Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions, W&I), sección 14182 (b)(12)
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalias
- Analizar con sinceridad las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de manera adecuada a su condición y capacidad de comprensión, independientemente del costo o la cobertura
- Tener acceso a sus expedientes médicos y obtener una copia de ellos, y solicitar que se modifiquen o corrijan según lo especificado en las secciones 164.524 y 164.526 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), Título 45.
- Libertad para ejercer estos derechos sin afectar negativamente el trato que recibe de Blue Shield Promise, sus proveedores o el estado
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, Centros de Salud Calificados Federalmente, Clínicas de Salud Indígena, servicios de partería, Centros de Salud Rural, servicios de infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de Blue Shield Promise de conformidad con la ley federal
- Derecho a una conversación franca sobre las opciones de tratamiento apropiadas o médicamente necesarias para sus condiciones, independientemente del costo o la cobertura de beneficios
- A actualizar la información sobre su raza, etnia, idioma y orientación sexual, identidad de género y pronombres, para ayudarnos a comprender y respaldar sus necesidades y preferencias específicas.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Sus responsabilidades

Los miembros de Blue Shield Promise tienen estas responsabilidades:

- Tratar a su médico, a todos los proveedores y al personal con cortesía y respeto. Usted es responsable de llegar a tiempo para sus visitas o llamar al consultorio de su médico al menos 24 horas antes de su visita para cancelarla o reprogramarla.
- Proporcionar la información correcta y toda la información que pueda a todos sus proveedores y a Blue Shield Promise. Usted es responsable de hacerse controles regulares y de informar a su médico sobre problemas de salud antes de que se vuelvan graves.
- Hablar sobre sus necesidades de atención médica con su médico, desarrollando y acordando objetivos, haciendo todo lo posible para comprender sus problemas de salud y siguiendo los planes de tratamiento y las instrucciones que ambos acuerden.
- Informar sobre un fraude o una transgresión en la atención médica a Blue Shield Promise. Puede hacerlo sin dar su nombre llamando al número gratuito de la Línea de Ayuda de Cumplimiento de Blue Shield Promise al 1-855-296-9083, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, por correo electrónico a PromiseStopFraud@blueshieldca.com o llamando al número gratuito de la línea directa de fraude y abuso de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) al 1-800-822-6222.
- Usar la sala de emergencias en casos de emergencia o según lo indique su médico.
- Proporcionar la información (en la medida de lo posible) que la organización y sus profesionales y proveedores necesitan para brindar atención.
- Seguir los planes y las instrucciones de atención que han acordado con sus profesionales.
- Comprender sus problemas de salud y participar en la creación de objetivos de tratamiento acordados entre las partes, en la medida de lo posible.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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 ilegalmente, ni excluye a las personas ni las trata de manera diferente por sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género ni orientación sexual.

Blue Shield Promise proporciona:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con Blue Shield Promise entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., llamando al 1-855-699-5557. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

Si usted considera que Blue Shield Promise no cumplió con la prestación de estos servicios o cometió algún acto de discriminación por sexo, raza, color de piel, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el coordinador de Derechos Civiles de Blue Shield of California Promise Health Plan. Puede presentar una queja por teléfono, por correo, en persona o en línea:

- **Por teléfono:** Comuníquese con el coordinador de Derechos Civiles de Blue Shield of California Promise Health Plan de lunes a viernes llamando al 1-855-699-5557. O, si no puede oír o hablar bien, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- **Por correo postal:** Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíela por correo a:
Blue Shield of California Promise Health Plan - Coordinador de Derechos Civiles
Blue Shield Promise Health Plan
Coordinador(a) de Derechos Civiles
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452
- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o Blue Shield Promise y diga que desea presentar una queja.
- **En línea:** Visite la página web de Blue Shield Promise,
www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Servicios de Atención Médica de California

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) de California por teléfono, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** Llame al 1-916-440-7370. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por correo postal:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:
Departamento de Servicios de Atención Médica
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.

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

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

Si cree que ha sufrido discriminación por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja por violación de sus derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por correo o en línea:



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si no puede hablar u oír bien, llame al TTY 1-800-537-7697 o al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por correo postal:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:
Departamento de Salud y Servicios Humanos
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>.
- **En línea:** Visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Maneras de involucrarse como miembro

Blue Shield Promise quiere conocer su opinión. Cada trimestre, Blue Shield Promise tiene reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y cómo puede mejorar Blue Shield Promise. Se invita a los miembros a asistir. ¡Venga a una reunión!

Comité de Asesoría Comunitaria, Comité de Políticas Públicas y Comité de Mejora de la Calidad e Igualdad en Salud de Blue Shield Promise

Blue Shield Promise tiene tres grupos llamados el Comité de Asesoría Comunitaria de Blue Shield Promise, el Comité de Políticas Públicas y el Comité de Mejora de la Calidad e Igualdad en Salud. Estos grupos están conformados por miembros, empleados de Blue Shield Promise, agencias comunitarias y proveedores. Puede unirse a estos grupos si así lo desea. Los grupos hablan sobre cómo mejorar las políticas de Blue Shield Promise y son responsables de:

- Hablar sobre los programas de los miembros y del plan de salud.
- Comentar sobre servicios culturales y lingüísticos.
- Analizar temas de igualdad en salud.
- Compartir información médica protegida con la comunidad.
- Dar consejos a la junta de directores de Blue Shield Promise sobre problemas de política que afectan al plan de salud y a los miembros.



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes,
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la
Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en
www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-855-699-5557 (TTY 711). Para obtener más información sobre otras formas de participar, visite Blue Shield Promise Connect en línea en

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees>

Notificación de prácticas de privacidad

Puede ver una declaración de Blue Shield Promise que describe las políticas y los procedimientos para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos y recibir una copia si la solicita.

Si tiene la edad y la capacidad de dar su consentimiento para servicios confidenciales, no está obligado a obtener la autorización de ningún otro miembro para obtener servicios confidenciales ni presentar un reclamo por servicios confidenciales. Para obtener más información sobre servicios confidenciales, lea “Atención confidencial” en el Capítulo 3 de este manual.

Puede pedirle a Blue Shield Promise que envíe comunicaciones sobre servicios confidenciales a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono de su elección. Esto se llama una “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si usted da su consentimiento para recibir atención, Blue Shield Promise no brindará información sobre los servicios confidenciales de atención médica que recibe a ninguna otra persona sin su autorización por escrito, a menos que la ley lo permita. Si usted no proporciona una dirección postal, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, Blue Shield Promise enviará comunicaciones a su nombre a la dirección o al número de teléfono que figura en el archivo.

Blue Shield Promise respetará sus solicitudes de recibir comunicaciones confidenciales en la forma y el formato que usted solicitó. O nos aseguraremos de que sus comunicaciones sean fáciles de poner en la forma y el formato que usted solicitó. Las enviaremos a otro lugar de su elección. Su solicitud de comunicaciones confidenciales tiene vigencia hasta que la cancele o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Para solicitar comunicaciones confidenciales, comuníquese con Servicio al Cliente de Blue Shield Promise al 1-855-699-5557 (TTY 711).



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

A continuación se incluye la declaración de Blue Shield Promise sobre sus políticas y procedimientos para proteger su información médica (llamada “Notificación de Prácticas de Privacidad”): Puede acceder a la Notificación de Prácticas de Privacidad completa en línea en:

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/about-blue-shield-promise-health-plan/notice-of-privacy-practice>

Puede acceder a una declaración de Blue Shield Promise que describe las políticas y los procedimientos para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos y recibir una copia, si la solicita. Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica, y cómo puede tener acceso a esta información. **Revísela detenidamente.**

Sus derechos

Cuando se trata de su información médica protegida, usted tiene determinados derechos.

Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarle.

Obtener una copia de sus registros de salud y de reclamos

- Puede solicitar ver u obtener una copia de sus registros de salud y reclamos, así como cualquier otra información médica protegida que tengamos sobre usted.

Pregúntenos cómo hacerlo.

- Proporcionaremos una copia o un resumen de sus registros de salud y de reclamos, generalmente dentro de los 30 días posteriores a su solicitud. Es posible que cobremos una tarifa razonable dependiendo del costo.

Solicítarnos que corrijamos sus registros de salud y de reclamos.

- Puede solicitarnos que corrijamos sus registros de salud y de reclamos si cree que son incorrectos o están incompletos. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Podemos rechazar su solicitud, pero le daremos los motivos por escrito dentro de un plazo de 60 días.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Solicitar comunicaciones confidenciales

- Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, teléfono residencial o de su oficina) o que enviemos el correo a otra dirección.
- A todas las solicitudes las consideraremos razonables.

Solicitarnos que limitemos la información que usamos o compartimos

- Puede solicitarnos que **no** usemos o compartamos cierta información médica protegida para el tratamiento, el pago o nuestras operaciones.
- No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos rechazarla si esto puede afectar su atención.

Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información

- Puede solicitar una lista (informe) de las veces en las que hemos compartido su información médica durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud, así como con quién la compartimos y por qué.
- Incluiremos todas las divulgaciones excepto las que son sobre tratamiento, pago y operaciones de atención médica y algunas otras divulgaciones (como cualquiera que nos haya pedido que hagamos). Le proporcionaremos un informe al año sin cargo, pero se le cobrará una tarifa razonable dependiendo del costo si solicita otro dentro de los 12 meses.

Obtener una copia de este aviso de privacidad

- Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibirlo en formato electrónico. Le proporcionaremos una copia impresa a la brevedad.

Elegir a una persona que actúe en su nombre

- Si le ha dado un poder médico a alguien o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información médica protegida.
- Nos aseguraremos de que la persona tenga esta autoridad y pueda actuar en su nombre antes de tomar cualquier medida.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Presentar una queja si considera que se han violado sus derechos

- Puede comunicarse con nosotros para presentar una queja si considera que hemos violado sus derechos.
- Puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por correo postal a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, por teléfono al 1-877-696-6775 o en línea en <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>.
- No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Sus opciones

Para cierta información médica protegida, puede informarnos sus preferencias sobre lo que compartimos.

Si tiene una preferencia clara sobre cómo compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación, hable con nosotros. Díganos lo que desea que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

En estos casos, usted tiene el derecho y la opción de decirnos que podemos:

- Compartir información con su familia, amigos cercanos u otras personas que participan en el pago de su atención
- Compartir información en una situación de socorro en casos de desastre

Si no puede informarnos su preferencia –por ejemplo, porque está inconsciente– podemos proceder y compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad.

En estos casos, nunca compartimos su información, a menos que nos dé su autorización por escrito:

- Con fines de comercialización
- Venta de su información

Nuestros usos y divulgaciones

¿Cómo usamos o divulgamos normalmente su información médica protegida?

Por lo general, usamos o divulgamos su información médica protegida para:



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Ayudar a gestionar el tratamiento de atención médica que recibe

Podemos usar su información médica protegida y divulgarla entre los profesionales que se encargan de su tratamiento.

Ejemplo: un médico nos envía información sobre su diagnóstico y plan de tratamiento para que podamos coordinar servicios adicionales.

Administrar nuestra organización

Podemos usar y divulgar su información para dirigir nuestra organización y comunicarnos con usted cuando sea necesario.

No estamos autorizados a usar información genética para decidir si le proporcionaremos cobertura y el precio de esa cobertura. Esto no se aplica a los planes de atención médica a largo plazo.

Ejemplo: usamos su información médica protegida para brindarle mejores servicios.

Pagar por los servicios de salud que recibe

Podemos usar y divulgar su información médica protegida para el pago de sus servicios de salud.

Ejemplo: divulgamos su información a su plan dental para coordinar el pago de su tratamiento dental.

Administrar su plan

Podemos divulgar su información médica protegida al patrocinador de su plan de salud con fines de administración del plan.

Ejemplo: su compañía tiene un contrato con nosotros para que le proporcionemos un plan de salud, y nosotros le damos a su compañía ciertas estadísticas para explicar las primas que cobramos.

Nuestros usos y divulgaciones

¿De qué otra manera podemos usar o divulgar su información médica protegida?

Estamos autorizados u obligados a divulgar su información de otras maneras, generalmente para contribuir al bien común, como en pos de la salud pública e investigación. Tenemos que cumplir muchas condiciones legales antes de poder divulgar su información con estos fines. Para más información, consulte [hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html](https://www.hhs.gov/hipaa/for-individuals/guidance-materials-for-consumers/index.html).



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Colaborar con cuestiones de salud pública y seguridad

Podemos divulgar su información médica protegida para ciertas situaciones, como:

- Prevención de enfermedades
- Ayuda con los retiros de productos del mercado
- Notificación de reacciones adversas a medicamentos
- Notificación de sospecha de abuso, negligencia o violencia doméstica
- Prevención o reducción de una amenaza grave para la salud o la seguridad de cualquier persona

Promover la investigación científica

Podemos usar o divulgar su información para investigaciones científicas.

Cumplir con las leyes

Divulgaremos información sobre usted si las leyes estatales o federales lo requieren, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea comprobar que estamos cumpliendo con la Ley Federal de Privacidad.

Responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos, y colaborar con un médico forense o director de funeraria

- Podemos divulgar su información médica protegida a organizaciones de obtención de órganos.
- Podemos divulgar información médica protegida a un criminalista, médico forense o a un director de funeraria cuando una persona fallece.

Abordar casos de compensación por accidentes laborales, asuntos con las fuerzas de seguridad y otras solicitudes del gobierno

Podemos usar o divulgar su información médica protegida:

- Para reclamos de compensación por accidentes laborales
- Con fines de aplicación de la ley o con un funcionario encargado de hacer cumplir la ley
- Con organismos de vigilancia de la salud para las actividades autorizadas por la ley
- Para funciones gubernamentales especiales, como servicios militares, de seguridad nacional y de protección presidencial



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Responder a demandas y medidas legales

Podemos divulgar su información médica protegida en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.

Llevar a cabo tareas de comunicación, inscripción, coordinación de atención médica y administración de casos

Podemos compartir su información con otros programas de beneficios gubernamentales como Covered California por razones como divulgación, inscripción, coordinación de atención médica y administración de casos

Apelar una decisión del DHCS

Podemos compartir su información si usted o su proveedor apelan una decisión del DHCS sobre su atención médica.

Solicitar la cobertura completa de Medi-Cal

Si está solicitando beneficios completos de Medi-Cal, debemos verificar su estado migratorio con los Servicios de Ciudadanía e Inmigración de los EE. UU. (*U.S. Citizenship and Immigration Services, USCIS*).

Unirse a un plan de atención administrada

Si está en proceso de adherirse a un nuevo plan de atención administrada, podemos compartir su información con ese plan por determinados motivos, como en pos de la coordinación de atención médica y para asegurarnos de que pueda obtener servicios a tiempo.

Administrar nuestros programas

Podemos compartir su información con nuestros contratistas y agentes que nos ayudan a administrar nuestros programas.

Cumplir con las leyes especiales

Hay leyes especiales que protegen algunos tipos de información médica protegida, como los servicios de salud mental, el tratamiento para los trastornos por consumo de sustancias, y las pruebas y el tratamiento del VIH/SIDA. Obedeceremos estas leyes cuando sean más estrictas que este aviso.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Clases específicas de información médica protegida:

Hay requisitos más estrictos para el uso y la divulgación de algunos tipos de información, por ejemplo, información sobre la salud mental y trastornos por consumo de sustancias, o resultados de pruebas de VIH de un paciente. Sin embargo, aún hay circunstancias en las que este tipo de información puede usarse o divulgarse sin su autorización.

Abuso o abandono:

Por ley, podemos divulgar su información médica protegida a la autoridad correspondiente si sospechamos abuso o abandono de ancianos para identificar a las víctimas del presunto abuso, abandono o violencia doméstica.

Reclusos:

Según la ley federal que nos exige que le otorguemos esta notificación, los reclusos no tienen los mismos derechos a controlar su información médica que otras personas. Si usted es recluso/a en una institución correccional o está bajo la custodia de un funcionario de las fuerzas de seguridad, podemos divulgar su información médica protegida a la institución correccional o a los funcionarios de las fuerzas de seguridad, por ejemplo, para proteger su salud o su seguridad o la de otra persona.

Todos los demás usos y divulgaciones de su información médica protegida requieren su autorización previa por escrito:

Excepto para los usos y divulgaciones descritos anteriormente, no usaremos ni divulgaremos su información médica protegida sin su autorización por escrito. Cuando se requiera su autorización y usted nos haya autorizado a usar o divulgar su información médica con algún fin, puede revocar esa autorización notificándonos por escrito en cualquier momento. Tenga en cuenta que la revocación no se aplicará a ningún uso o divulgación de su información médica protegida que se haya autorizado antes de recibir su revocación.

Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige mantener la privacidad y la seguridad de su información médica protegida.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Le informaremos de inmediato si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos cumplir con las obligaciones y las prácticas de privacidad descritas en esta notificación y darle una copia de dicha notificación.
- No usaremos ni compartiremos su información, a menos que nos indique por escrito que podemos hacerlo. Si nos dice que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Para más información, consulte:

hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Cambios en los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso, y los cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible mediante solicitud, a través de nuestra página web, y le enviaremos una copia por correo.

Fecha de entrada en vigor: 21 de mayo de 2025

Si tiene preguntas sobre esta notificación o desea presentar una queja sobre nuestras prácticas de privacidad, háganoslo saber llamando a nuestro Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711), de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., o a la línea directa de Blue Shield Promise al 1-855-296-9086.

También puede escribirnos a Blue Shield of California Promise Health Plan - Oficina de Privacidad, P.O. Box 272540, Chico, CA 95927-2540, o enviarnos un correo electrónico a privacy@blueshieldca.com.

También puede notificar a:

- Departamento de Salud y Servicios Humanos
Oficina de Derechos Civiles, a la atención de: gerente regional
90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103.
O llame al 1-800-368-1019 para obtener información adicional.
O llame a: Oficina de Derechos Civiles de los EE. UU. al 1-866-OCR-PRIV.
(1-866-627-7748) o al TTY 1-800-537-7697.



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711).
El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes,
de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la
Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en
www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

- Departamento de Servicios de Atención Médica (DHCS) - Funcionario a cargo de la privacidad:

C/O Office of HIPAA Compliance DHCS

P.O. Box 997413, MS 4721, Sacramento, CA 95899-7413.

Correo electrónico: DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov

Teléfono: 1-916-445-4646. Fax: 1-916-440-7680.

Página web: <https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx>

No tomaremos represalias contra usted si presenta una queja sobre nuestras prácticas de privacidad.

Aviso sobre leyes

Muchas leyes se aplican a esta Guía para los Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si no están incluidas o explicadas en esta guía. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

Aviso acerca de que Medi-Cal es el pagador de último recurso, otra cobertura médica (*other health coverage, OHC*) y resarcimiento por responsabilidad civil

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

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura médica (*other health coverage, OHC*), también conocida como seguro de salud privado. Los miembros de Medi-Cal con OHC deben usar su OHC para servicios cubiertos antes de usar sus beneficios de Medi-Cal. Como condición para la elegibilidad de Medi-Cal, debe solicitar o conservar cualquier OHC disponible cuando esté disponible sin costo para usted.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Las leyes federales y estatales requieren que los miembros de Medi-Cal informen a la OHC y cualquier cambio en una OHC existente. Es posible que deba reembolsar al DHCS cualquier beneficio pagado por error si no informa la OHC rápidamente. Envíe la información de su OHC en línea desde <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Si no tiene acceso a internet, puede informar su OHC a Blue Shield Promise por teléfono al 1-855-699-5557 (TTY 711). O puede llamar al Centro de Procesamiento de OHC del DHCS al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o al 1-916-636-1980.

A continuación, se incluye una lista parcial de seguro que **no** se considera OHC:

Cobertura por lesiones personales y/o pagos médicos bajo el seguro de automóvil.

Nota: Lea a continuación los requisitos de notificación para los programas de lesiones personales y compensación laboral.

- Seguro de vida
- Compensación por accidente laborales
- Seguro del propietario
- Seguro general
- Seguro contra accidentes
- Seguro de reemplazo de ingresos (por ejemplo, Aflac)

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medi-Cal para los cuales Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es posible que el seguro de compensación por accidentes laborales o de automóvil deba pagar primero por su atención médica o reembolsarle a Medi-Cal en el caso de que haya pagado los servicios.

Si se lesiona y otra parte es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al Departamento de Servicios de Salud de California dentro de los 30 días posteriores a la presentación de una acción legal o un reclamo. Envíe su notificación en línea a:

Programa de Lesiones Personales en <https://dhcs.ca.gov/PIForms>

Programa de Recuperación de Compensación por Accidentes Laborales en <https://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, visite la página web de la División de Responsabilidad y Recuperación de Terceros del DHCS, <https://dhcs.ca.gov/tplrd>, o llame al 1-916-445-9891.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los patrimonios testamentarios de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos al cumplir 55 años o después. El reembolso incluye primas de pago por servicio (FFS) y atención médica administrada o pagos de capitación por servicios de centros de reposo, servicios domiciliarios y comunitarios, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados que se recibieron cuando el miembro estaba hospitalizado en un centro de reposo o recibía servicios domiciliarios y comunitarios. El reembolso no puede exceder el valor del patrimonio testamentario de un miembro.

Para obtener más información, visite la página web del Programa de Recuperación del Patrimonio del DHCS en <https://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) en cualquier momento en que Blue Shield Promise deniegue, retrase, finalice o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión de Blue Shield Promise, siempre puede presentar una apelación ante Blue Shield Promise. Consulte la sección “Apelaciones” en el Capítulo 6 de esta guía para obtener información importante sobre la presentación de su apelación. Cuando Blue Shield Promise le envíe una NOA, le informará todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.

Contenidos en notificaciones

Si Blue Shield Promise basa las denegaciones, postergaciones, modificaciones, cancelaciones, suspensiones o reducciones de sus servicios total o parcialmente en cuestiones de necesidad médica, su NOA debe consignar lo siguiente:

Una declaración de las medidas que Blue Shield Promise tiene previsto tomar
Una explicación clara y concisa de las razones de la decisión de Blue Shield Promise
Cómo tomó la decisión Blue Shield Promise, incluidas las reglas que Blue Shield Promise usó

Las razones médicas para la decisión. Blue Shield Promise debe indicar claramente por qué su condición no cumple con las reglas o pautas.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Traducciones

Blue Shield Promise debe traducir la información para los miembros y proporcionarla de manera escrita en los idiomas preferidos comunes, incluidas todas las notificaciones de quejas y apelaciones.

La notificación completamente traducida debe incluir el motivo médico de la decisión de Blue Shield Promise de denegar, retrasar, modificar, cancelar, suspender o reducir una solicitud de servicios de atención médica.

Si la traducción a su idioma de preferencia no está disponible, Blue Shield Promise tiene la obligación de ofrecerle asistencia verbal en su idioma para que pueda comprender la información que recibe.

Notificación sobre solicitudes de comunicación confidenciales

Los miembros que puedan dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales no están obligados a obtener la autorización de ningún otro miembro, suscriptor o titular de una póliza para recibir servicios confidenciales ni presentar un reclamo por servicios confidenciales. Blue Shield Promise dirigirá las comunicaciones relacionadas con los servicios confidenciales a la dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono alternativo que el miembro designe o, en ausencia de una designación, a nombre del miembro a la dirección o número de teléfono registrados. Blue Shield Promise no divulga información médica protegida relacionada con servicios confidenciales a ningún otro miembro, suscriptor o titular de una póliza sin la autorización por escrito del miembro que recibe la atención. Blue Shield Promise acepta solicitudes de comunicación confidencial en la forma y el formato solicitados, si es fácil de producir en la forma y el formato solicitados, o en ubicaciones alternativas. La solicitud de un miembro de comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales será válida hasta que el miembro revoque la solicitud o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Se puede enviar una solicitud de comunicación confidencial por escrito a Blue Shield Promise a la dirección postal, dirección de correo electrónico o número de fax que se incluye al final de esta página. Si bien no es necesario, un miembro puede solicitar comunicaciones confidenciales si llena un formulario de Solicitud de comunicaciones



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

confidenciales. Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711) para obtener ayuda y para solicitar que se le envíe el formulario por correo. También puede encontrar y descargar el formulario en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/about-blue-shield-promise-health-plan/confidential-communications

Puede devolver el formulario completado y firmado a la Oficina de Privacidad de Blue Shield of California a través de una de estas opciones:

- Correo: Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- Correo electrónico: privacy@blueshieldca.com
- Fax: 1-800-201-9020

Si se recibe por correo electrónico o fax, su solicitud de comunicaciones confidenciales surtirá efecto dentro de los 7 días consecutivos a partir de la recepción. Si se recibe por correo de primera clase, su solicitud surtirá efecto dentro de los 14 días consecutivos a partir de la recepción. Si se comunica con nosotros acerca de su solicitud, Blue Shield Promise acusará recibo de su solicitud de comunicaciones confidenciales y le informará sobre el estado de su solicitud.

La solicitud de comunicación confidencial se aplicará a todas las comunicaciones que divulguen información médica o el nombre y la dirección del proveedor relacionados con la recepción de servicios médicos por el miembro que solicita la comunicación confidencial.



Llame al Servicio al Cliente al 1-855-699-5557 (TTY 711). El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

8. Números y palabras importantes que debe conocer

Números de teléfono importantes

Servicio al Cliente de Blue Shield Promise: 1-855-699-5557 (TTY 711)

Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711

Blue Shield of California Promise Health Plan	
Servicio al Cliente	1-855-699-5557 (TTY 711)
Plan de servicios de la vista	1-800-877-7195
Línea de enfermería las 24 horas del día	1-800-609-4166
Línea de Ayuda de Cumplimiento	1-855-296-9083, disponible las 24 horas, todos los días
Recursos gubernamentales	
Información sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)	1-800-514-0301 (Voz) 1-833 610-1264 (TTY)
Programa para la salud y prevención de discapacidades en los niños y adolescentes (<i>Child Health and Disability Prevention</i> , CHDP)	1-619-692-8808
Departamento de Servicios de Salud del Estado de California (DHCS)	1-916-449-5000
Oficina del Defensor de los Derechos del Paciente de la División de Atención Administrada de Medi-Cal	1-888-452-8609
Medi-Cal Rx	1-800-977-2273 TTY: 1-800-977-2273 y presione 7 o 711



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Servicios para beneficiarios de Denti-Cal	1-800-322-6384
Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS)	1-800-952-5253
Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC)	1-888-466-2219 TDD: 1-877-688-9891
Opciones de Atención Médica	Árabe 1-800-576-6881 Cantonés 1-800-430-6006 Inglés 1-800-430-4263 Farsi 1-800-840-5034 Español 1-800-430-3003 Tagalo 1-800-576-6890 Vietnamita 1-800-430-8008 TTY: 1-800-430-7077

Palabras que debe conocer

Administración de atención mejorada (ECM): la ECM es un enfoque integral e interdisciplinario de la atención que aborda las necesidades clínicas y no clínicas de los miembros con necesidades médicas y sociales más complejas.

Administrador de casos: enfermero/as titulados/as o trabajadores/as sociales que pueden ayudar a un miembro a comprender sus problemas de salud más importantes y organizar la atención con los proveedores del miembro.

Agudo/a: una condición médica breve y repentina que requiere atención médica rápida.

Apelación: una solicitud de un miembro para que Blue Shield Promise revise y cambie una decisión tomada acerca de la cobertura de un servicio solicitado.

Aprobación previa (autorización previa): el proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación de Blue Shield Promise para ciertos servicios, a fin de confirmar que Blue Shield Promise los cubre. Una referencia no es una aprobación. Una aprobación previa es lo mismo que una autorización previa.

Área de servicio: el área geográfica donde Blue Shield Promise presta servicios. Esto incluye el condado de San Diego.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Atención de emergencia: Un examen que hace un médico o un integrante del personal bajo la dirección de un médico, según lo permitido por la ley, para averiguar si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizar su estado clínico dentro de las capacidades del centro.

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

Atención hospitalaria ambulatoria: atención médica o quirúrgica proporcionada en un hospital sin hospitalizar al paciente.

Atención médica a largo plazo: atención en un centro por más tiempo que el mes de admisión más un mes.

Atención médica ambulatoria: cuando un miembro no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención médica de rutina: servicios médicamente necesarios y atención preventiva, consultas de control pediátrico o atención médica de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención médica de rutina es prevenir problemas de salud.

Atención médica de seguimiento: atención médica regular para controlar el progreso de un miembro después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Atención médica de urgencia (o servicios urgentes): servicios proporcionados para tratar una enfermedad, lesión o condición que no es de emergencia y que requiere atención médica. Puede recibir atención médica de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o no puede acceder a ellos temporalmente.

Atención médica en el hogar: atención de enfermería especializada y otros servicios brindados en el hogar.

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

Atención primaria: consulte “Atención médica de rutina”.

Autorización previa (aprobación previa): el proceso mediante el cual un miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación de Blue Shield Promise para ciertos servicios, a fin de garantizar que Blue Shield Promise los cubra. Una referencia no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una aprobación previa.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Beneficios: servicios de atención médica y medicamentos que cubre este plan de salud.

Cancelación de la membresía: Dejar de usar un plan de salud porque el miembro ya no cumple con los requisitos o se cambia a un nuevo plan de salud. El miembro debe firmar un formulario que diga que ya no desea usar el plan de salud o llamar a Opciones de Atención Médica y cancelar la membresía por teléfono.

Centro de cuidados paliativos: cuidados brindados para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales para un miembro con una enfermedad terminal. Los cuidados paliativos están disponibles cuando el miembro tiene una esperanza de vida de seis meses como mucho.

Centro de cuidados subagudos (adulto o pediátrico): un establecimiento de cuidado a largo plazo que brinda atención integral a personas médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, cuidados por traqueotomía, alimentación por sonda intravenosa y cuidado complejo de heridas.

Centro de enfermería especializada: un lugar que brinda atención de enfermería las 24 horas del día que solo pueden brindar profesionales de salud capacitados.

Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC): un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Un miembro puede recibir atención primaria y preventiva en un FQHC.

Centro u hogar de atención intermedia: atención brindada en un hogar o establecimiento de cuidado a largo plazo que ofrece servicios residenciales las 24 horas. Los tipos de hogares o centros de atención intermedia incluyen centro de atención intermedia/discapacidad para el desarrollo (ICF/DD), centro de atención intermedia/habilitación para personas con discapacidad para el desarrollo (ICF/DD-H) y centro de atención intermedia/personal de enfermería especializado en discapacidad para el desarrollo (ICF/DD-N).

Centros de maternidad independientes (FBC): centros de salud donde está previsto el parto, fuera de la residencia de la miembro embarazada, que tienen licencia o alguna otra aprobación del estado para brindar atención médica prenatal, de trabajo de parto y parto, atención médica posparto y otros servicios ambulatorios que están incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Clínica: un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC), una clínica comunitaria, Clínica de Salud Rural (RHC), un proveedor de atención médica indígena (IHCP) u otro centro de atención primaria.

Clínica de salud rural (RHC): un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Puede recibir atención primaria y preventiva en una RHC.

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

Condición crónica: una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar completamente o que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que la salud del miembro no empeore.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o mental con síntomas tan graves, como trabajo de parto activo (consulte la definición anterior) o dolor intenso, por el que alguien con un conocimiento prudente y promedio sobre salud y medicina (no un profesional de la salud) podría considerar razonablemente que no recibir atención médica inmediata podría:

Poner en grave peligro la salud de la miembro o la salud de su bebé por nacer

Provocar el deterioro de una función corporal

Causar que una parte del cuerpo u órgano no funcione bien

Provocar la muerte

Condición médica psiquiátrica de emergencia: un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves como para causar un peligro inmediato al miembro o a otras personas, o cuando el miembro no está en condiciones de proveerse o acceder a alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

Continuidad de la atención médica: La capacidad de un miembro del plan para seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor fuera de la red existente durante hasta 12 meses si el proveedor y Blue Shield Promise están de acuerdo.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Coordinación de beneficios (Coordination of Benefits, COB): El proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene responsabilidad principal de tratamiento y pago para los miembros con más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

Copago: un pago que hace un miembro, generalmente en el momento del servicio, además del pago de Blue Shield Promise.

Cuidados paliativos: cuidados con el fin de reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad grave. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos.

DHCS: El Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Esta es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Directorio de proveedores: una lista de los proveedores que forman parte de la red de Blue Shield Promise.

Dispositivo ortopédico: un dispositivo utilizado fuera del cuerpo para brindar apoyo o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o enferma, que es médicamente necesario para que el miembro se recupere.

Dispositivos protésicos: un dispositivo artificial que se incorpora al cuerpo para reemplazar una parte del cuerpo faltante.

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

Enfermedad grave: una enfermedad o condición que debe tratarse y podría provocar la muerte.

Enfermedad terminal: una condición médica que no se puede revertir y que muy probablemente causará la muerte dentro de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Enfermera partera certificada (Certified Nurse Midwife, CNM): una persona con licencia, como enfermera titulada y certificada como enfermera partera por la California Board of Registered Nursing. Una enfermera partera certificada puede asistir a los casos de parto normal.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Equipo médico duradero (DME): Equipo médico que es médicamente necesario y que el médico u otro proveedor del miembro solicita para que el miembro lo use en el hogar, la comunidad o el centro en el que reside.

Especialista (o médico de especialidad): un médico que trata ciertos tipos de problemas médicos. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata huesos rotos; un alergista trata alergias; y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, un miembro necesita una referencia de su PCP para ver a un especialista.

Exención 1915(c) de Servicios en el Hogar y la Comunidad (HCBS): este es un programa gubernamental especial para personas que corren el riesgo de terminar internadas en una residencia de reposo o en una institución. El programa le permite al DHCS proporcionar HCBS a estas personas para que puedan permanecer en su hogar comunitario. La HCBS incluye servicios de administración de casos, cuidado personal, enfermería especializada, habilitación y servicios domésticos o asistente de salud en el hogar. También incluye programas de día para adultos y atención de relevo. Los miembros de Medi-Cal deben presentar una solicitud por separado y cumplir con los requisitos para ser inscritos en una exención. Algunas exenciones tienen listas de espera.

Fraude: un acto intencionado de engañar o tergiversar por parte de una persona que sabe que el engaño podría dar lugar a algún beneficio no autorizado para él/ella mismo/a o para otra persona.

Hogar médico: un modelo de atención que incluye las funciones principales de la atención médica primaria. Esto incluye atención integral, atención centrada en el paciente, atención coordinada, servicios accesibles y calidad y seguridad.

Hospital: un lugar donde un miembro recibe atención médica hospitalaria y ambulatoria por parte de médicos/as y enfermeros/as.

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

Hospitalización: admisión en un hospital para tratamiento como paciente hospitalizado.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Indemnización por acto ilícito: cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.

Indio americano: individuo que cumple con la definición de “indio” según la ley federal en la sección 438.14 del CFR, Título 42, que define a una persona como “indio” si esta cumple con cualquiera de las siguientes características:

Es miembro de una tribu de indígenas estadounidenses reconocida a nivel federal
Vive en un centro urbano y cumple con una o más de las siguientes características:

- Es miembro de una tribu u otro grupo organizado de indígenas estadounidenses, incluidas las tribus o grupos extinguidos desde 1940 y los reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o es descendiente de primer o segundo grado de un miembro de estos grupos
- Es esquimal o aleuta u otro nativo de Alaska
- El Secretario del Interior lo considera indígena a todos los fines necesarios

Se determina que es indígena de conformidad con la reglamentación establecida por el Secretario de Salud y Servicios Humanos.

El Secretario del Interior lo considera indígena a todos los fines necesarios

El Secretario de Salud y Servicios Humanos considera que es un indio a los fines de elegibilidad para los servicios de atención médica para indígenas, como indígenas de California, esquimales, aleutas u otros pueblos nativos de Alaska

Lista de medicamentos del contrato (Contract Drugs List, CDL): La lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx de la que un proveedor puede indicar los medicamentos cubiertos que un miembro necesita.

Medi-Cal para Niños y Adolescentes: un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años que les ayuda a cuidar su salud. Los miembros deben hacerse los controles de salud correspondientes para su edad y las pruebas de detección apropiadas para encontrar problemas de salud y tratar las enfermedades en forma temprana. Deben recibir tratamiento para condiciones que se puedan detectar en los controles. Este beneficio también se conoce como el beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) según la ley federal.

Medi-Cal Rx: un servicio de beneficios de farmacia que forma parte del sistema FFS de Medi-Cal y conocido como “Medi-Cal Rx”, que brinda beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos, a todos los beneficiarios de Medi-Cal.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Medicamento necesario (o necesidad médica): los servicios médicamente necesarios comprenden los servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes se enfermen gravemente o queden discapacitados. Esta atención reduce el dolor grave al diagnosticar o tratar la enfermedad, dolencia o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención que se necesita para corregir o ayudar con una enfermedad o condición física o mental, incluidos los trastornos por consumo de sustancias.

Medicamentos recetados: un medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor con licencia, a diferencia de los medicamentos de venta libre (over-the-counter, OTC), que no requieren una receta.

Medicare: el programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o más, algunas personas más jóvenes con discapacidades y personas con enfermedad renal en estado terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, también conocida como ESRD por sus siglas en inglés).

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

Opciones de Atención Médica (*Health Care Options*, HCO): el programa que permite inscribir o cancelar la membresía de un miembro de un plan de salud.

Otra cobertura médica (OHC): otra cobertura médica (OHC) se refiere a seguros de salud privados y pagadores de servicios que no son Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, oftalmológicos, de farmacia, Medicare Advantage (Parte C), planes de medicamentos de Medicare (Parte D) o planes complementarios de Medicare (Medigap).

Paciente establecido: Un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y que ha recibido atención de ese proveedor dentro de un período específico determinado por el plan de salud.

Pago por servicio (FFS) de Medi-Cal: a veces Blue Shield Promise no cubre servicios, pero un miembro igual puede obtenerlos a través del programa de FFS de Medi-Cal, como muchos servicios de farmacia a través de Medi-Cal Rx.

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

Plan: consulte “Plan de atención administrada”.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

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

Proveedor calificado: un médico calificado en el área de práctica correspondiente para tratar la condición de un miembro.

Proveedor de atención primaria (PCP): el proveedor con licencia que se ocupa de la mayor parte de los servicios de atención médica de un miembro. El PCP ayuda al miembro a acceder a la atención que necesita.

Un PCP puede ser:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico familiar
- Obstetra/ginecólogo
- Proveedor de atención médica indígena (IHCP)
- Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC)
- Clínica de salud rural (RHC)
- Enfermero/a profesional
- Asistente médico/a
- Clínica

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

Proveedor de servicios de salud mental: profesionales de la salud que brindan servicios de salud mental a los pacientes.

Proveedor no participante: un proveedor que no está en la red de Blue Shield Promise.

Proveedor participante (o médico participante): un médico, hospital u otro profesional de atención médica con licencia o centro de salud con licencia, incluidos los centros para pacientes subagudos que tienen un contrato con Blue Shield Promise para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que un miembro recibe atención.

Proveedores de atención médica en el hogar: proveedores que brindan a los miembros atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Proveedores de atención médica indígena (IHCP): un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena (*Indian Health Service*, IHS), una tribu indígena, un programa de salud tribal, una organización tribal o una organización indígena urbana (*Urban Indian Organization*, UIO), tal como se definen dichos términos en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica para Indígenas (25 U.S.C. Sección 1603).

Proveedores fuera de la red: un proveedor que no forma parte de la red de Blue Shield Promise.

Pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT): Vea “Medi-Cal para Niños y Adolescentes”.

Queja: la expresión de disconformidad verbal o escrita de un miembro sobre un servicio, que puede incluir, entre otros:

- La calidad de la atención o los servicios brindados;
- Interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una extensión del tiempo propuesta por Blue Shield Promise, un programa de salud mental o trastornos por consumo de sustancias del condado o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que un reclamo.

Queja: la expresión de disconformidad verbal o escrita de un miembro sobre un servicio, que puede incluir, entre otros:

- La calidad de la atención o los servicios brindados;
- Interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una extensión del tiempo propuesta por Blue Shield Promise, un programa de salud mental o trastornos por consumo de sustancias del condado o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que un reclamo.

Quiropráctico: un proveedor que trata la columna vertebral por medio de manipulación manual.

Red: un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con Blue Shield Promise para brindar atención.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Referencia: cuando el PCP de un miembro dice que el miembro puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una referencia y una aprobación previa (autorización previa).

Seguro de salud: cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos reembolsando al asegurado los gastos derivados de una enfermedad o lesión o pagando directamente al proveedor de atención.

Servicios comunitarios para adultos (Community-based adult services, CBAS): servicios ambulatorios en establecimiento para atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, capacitación y apoyo para familias y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para miembros que cumplen con los requisitos.

Servicios confidenciales: servicios relacionados con la salud mental, sexual y reproductiva, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ETS), VIH/SIDA, agresión sexual y abortos, trastorno por consumo de sustancias (SUD), atención para afirmación de género y violencia doméstica.

Servicios cubiertos: Servicios de Medi-Cal por los cuales Blue Shield Promise es responsable del pago. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal, cualquier modificación del contrato y lo especificado en esta Guía para los Miembros (también conocida como Evidencia de Cobertura [EOC] y Formulario de divulgación combinados).

Servicios de apoyo comunitario: los apoyos comunitarios son servicios que ayudan a mejorar la salud general de los miembros. Prestan servicios para necesidades sociales relacionadas con la salud, como vivienda, comidas y cuidado personal. Ayudan a los miembros de la comunidad, centrándose en promover la salud, la estabilidad y la independencia.

Servicios de doula: los servicios de doula incluyen educación de la salud, defensa, y apoyo físico, emocional y no médico. Los miembros pueden obtener servicios de doula antes, durante y después del parto o del final de un embarazo, incluido el período posparto. Los servicios de doula se brindan como servicios preventivos, y los debe recomendar un médico u otro profesional con licencia.

Servicios de partería: atención médica prenatal, durante el parto y posparto, incluidos los servicios de planificación familiar para la madre y la atención inmediata para el recién nacido, brindada por enfermeras parteras certificadas (CNM) y parteras con licencia (LM).



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Servicios de planificación familiar: servicios para prevenir o retrasar el embarazo. Dichos servicios se brindan a los miembros en edad fértil para que puedan decidir la cantidad de hijos que quieren tener y el período entre embarazos.

Servicios de salud mental ambulatorios: servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental de gravedad leve a moderada, que incluyen:

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

Exámenes psicológicos cuando estén clínicamente indicados para evaluar una condición de salud mental

Servicios ambulatorios con fines de monitoreo de la terapia con medicamentos

Consulta psiquiátrica

Laboratorio ambulatorio, suministros y suplementos

Servicios de salud mental especializados (SMHS): servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental que son más altas que un nivel de discapacidad de leve a moderada.

Servicios de salud pública: servicios de salud dirigidos a toda la población. Estos incluyen, entre otros, el análisis de la situación de salud, la vigilancia de la salud, la promoción de la salud, los servicios de prevención, el control de enfermedades infecciosas, la protección del medio ambiente y el saneamiento, la preparación y la respuesta ante desastres y la salud ocupacional.

Servicios fuera del área: servicios que un miembro recibe cuando se encuentra en cualquier lugar fuera del área de servicio de Blue Shield Promise.

Servicios médicos: servicios que brinda una persona con licencia otorgada en virtud de la ley estatal para practicar la medicina u osteopatía, sin incluir los servicios ofrecidos por los médicos mientras está hospitalizado, que se cobran en la factura del hospital.

Servicios para los Niños de California (CCS): un programa de Medi-Cal que brinda servicios para menores de hasta 21 años con algunas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos.

Servicios para los trastornos de la conducta: incluye servicios de salud mental especializados (*Specialty Mental Health Services*, SMHS), servicios de salud mental no especializados (*Non-Specialty Health Services*, NSMHS) y servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (SUD) para apoyar el bienestar mental y emocional de los miembros. Los NSMHS se brindan a través del plan de salud para miembros que experimentan condiciones de salud mental de leves a moderadas. Los



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

SMHS se brindan a través de los planes de salud mental (*Mental Health Plans*, MHP) del condado para miembros que tienen una deficiencia grave o un alto riesgo de deterioro funcional debido a un trastorno de salud mental. Los servicios de salud mental de emergencia están cubiertos, incluidas las evaluaciones y el tratamiento en entornos de emergencia. Su condado también brinda servicios por el consumo de alcohol o drogas, llamados servicios para el SUD.

Servicios posteriores a la estabilización: servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que se proporcionan después de que un miembro se estabilice para mantenerlo estabilizado. Los servicios de atención posterior a la estabilización están cubiertos y pagados. Es posible que los hospitales fuera de la red necesiten una aprobación previa (autorización previa).

Servicios sin cobertura: un servicio que Blue Shield Promise no cubre.

Servicios y dispositivos de habilitación: servicios de atención médica que ayudan a un miembro a mantener, aprender o mejorar sus habilidades y desempeño con las actividades de la vida diaria.

Servicios y dispositivos de terapia de rehabilitación y habilitación: servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a lograr o recuperar habilidades mentales y físicas.

Servicios y recursos de apoyo a largo plazo (LTSS): servicios que ayudan a las personas con problemas de salud o discapacidades a largo plazo a vivir o trabajar donde eligen. Esto podría ser en casa, en el trabajo, en una casa grupal, una residencia de reposo u otro centro de atención. LTSS incluye programas para atención y servicios a largo plazo proporcionados en el hogar o en la comunidad, también llamados “servicios en el hogar y en la comunidad (HCBS)”. A algunos servicios de LTSS los prestan los planes de salud, mientras que otros se prestan por separado.

Sistema de Salud Organizada del Condado (County Organized Health System, COHS): Una agencia local creada por una junta de supervisores del condado para firmar un contrato con el programa Medi-Cal. Se inscribe automáticamente a un miembro en un plan del COHS si cumple con las reglas de inscripción. Los miembros inscritos eligen su proveedor de atención médica entre todos los proveedores del COHS.

Trabajo de parto activo: el período en que una mujer se encuentra en las tres etapas del parto y no se la puede trasladar de manera segura a otro hospital antes del parto o bien, un traslado podría perjudicar la salud y la seguridad de la mujer o del niño por nacer.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.

Transporte médico: transporte que un proveedor le receta a un miembro cuando el miembro no puede usar física o médicamente un automóvil, autobús, tren, taxi u otra forma de transporte público o privado para llegar a una cita médica cubierta o para recoger recetas. Blue Shield Promise paga el transporte de menor costo para cubrir sus necesidades médicas cuando necesite el traslado a su cita.

Transporte médico de emergencia: Transporte en una ambulancia o un vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

Transporte no médico: transporte para viajar hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y para recoger recetas y suministros médicos.

Tratamiento en investigación: un medicamento, producto biológico o dispositivo de tratamiento que ha pasado con éxito la fase uno de investigación clínica aprobada por la Administración Federal de Medicamentos (FDA), pero que no ha recibido la aprobación para uso general de la FDA y continúa en proceso de investigación clínica aprobado por la FDA.

Tratamiento experimental: medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en la fase de prueba de un estudio de laboratorio o en animales previa a la fase de prueba en humanos. Los servicios experimentales no son objeto de investigaciones clínicas.

Triage (o prueba de detección): la evaluación de su salud a cargo de un médico/a o enfermero/a capacitado/a para determinar la urgencia de su necesidad de atención.



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

El horario de atención de Blue Shield Promise es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítelos en línea en

www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members.