

# Manual del Afiliado



---

Lo que necesita saber sobre sus beneficios

Evidencia de Cobertura y Formulario de  
Divulgación Combinados de  
Health Net Community Solutions (“Health Net”)

2021



---

# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Puede obtener este *Manual del Afiliado* y demás materiales del plan en otros idiomas de forma gratuita. Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). La llamada es gratuita. Lea este *Manual del Afiliado* para obtener más información acerca de los servicios de asistencia de idiomas para la atención de salud, como los servicios de interpretación y traducción.

---

## Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de tamaño 18 y audio, sin costo alguno. Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). La llamada es gratuita.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Servicios de interpretación

No necesita recurrir a un familiar o amigo para que sea su intérprete. Para obtener ayuda y servicios de interpretación, culturales y lingüísticos sin cargo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o para obtener este *Manual* en otro idioma, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). La llamada es gratuita.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**English:** If you, or someone you're helping, has questions about Health Net Community Solutions, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Arabic:

إذا كان لديك أو شخص ما تساعدك أية استفسارات عن Health Net Community Solutions لديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, հարցեր ունեք Health Net Community Solutions-ի մասին, դուք իրավունք ունեք ստանալ օգնություն և ձեր լեզվով անվճար տեղեկություններ: Թարգմանչի հետ խոսելու համար զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY: 711) հեռախոսահամարով

**Chinese (Traditional):** 如果您或您協助的人士對 Health Net Community Solutions 有疑問，您有權免費取得以您的語言提供的協助及資訊。如欲取得口譯員協助，請致電 1-800-675-6110 (TTY: 711)

**Panjabi (Punjabi):** ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Health Net Community Solutions (ਹੈਲਥ ਨੈਟ ਸਾਮੁਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇੱਕ ਦੁਬਾਸ਼ਿਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

**Hindi** यदि आप, या कोई व्यक्ति जिसकी आप मदद कर रहे हैं, के Health Net Community Solutions (स्वास्थ्य नैट सामुदायिक समाधान) के बारे में प्रश्न हैं, तो आपको अपनी भाषा में निःशुल्क मदद प्राप्त करने और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। एक अनुवादक से बात करने के लिए, 1-800-675-6110 (TTY: 711) पर कॉल करें।

**Hmong (White):** Yog koj, lossis lwm tus koj pab, muaj lus nug txog Health Net Community Solutions, koj muaj txoj cai tau kev pab thiab ntaub ntawv ua koj hom lus tsis muaj nqi them. Xav nrog ib tug neeg txhais lus, hu 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Japanese:** あなたご自身またはあなたが援助している方が Health Net Community Solutionsに関する質問をお持ちの場合、あなたには無料で日本語によるサポートと情報を得る権利があります。通訳とお話になるには、1-800-675-6110 (TTY : 711) までお電話ください。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와드리고 있는 분이 Health Net Community Solutions 에 관한질문이 있을 경우, 귀하에게는 무료로 본인이 구사하는 언어로 도움과 정보를 받을 권리가 있습니다. 통역사와 통화하려면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ ຫຼື ບຸກຄົນໃດທີ່ທ່ານກາລັງຊ່ວຍເຫຼືອ ມີຄາຖາມກ່ຽວກັບ Health Net Community Solutions, ທ່ານມີສິດທີ່ຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍທີ່ບໍ່ເສຍຄ່າ. ເພື່ອໂອ້ລົມກັບວ່າມາແປພາສາ, ໂທຫາເບີ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Cambodian (Khmer):** ប្រសិនបើលោកអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលលោកអ្នកកំពុងជួយមានសំណួរអំពី Health Net Community Solutions នោះលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ និងព័ត៌មានជាភាសារបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែភាសា សូមហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ។

**Persian (Farsi):**

اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سوالاتی در مورد Health Net Community Solutions دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان و به طور رایگان دریافت کنید. برای گفتگو با مترجم شفاهی، با شماره 1-800-675-6110 تماس بگیرید. (TTY: 711)

**Russian:** Если у Вас или у кого-то, кому Вы помогаете, есть вопросы о плане Health Net Community Solutions, Вы имеет право бесплатно получить необходимые сведения в переводе на Ваш язык. Для того чтобы воспользоваться помощью устного переводчика, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Spanish:** Si usted, o alguna persona a la que asiste, tiene preguntas sobre Health Net Community Solutions, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin cargo. Para hablar con un intérprete, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Tagalog:** Kung ikaw o ang isang taong tinutulungan mo ay mayroong mga tanong tungkol sa Health Net Community Solutions, mayroon kang karapatang makakuha ng tulong at impormasyon na nasa wika mo nang walang babayaran. Para makipag-usap sa isang interpreter, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711).

**Thai:** หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังให้ความช่วยเหลือ มีคำถามเกี่ยวกับ Health Net Community Solutions คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและข้อมูลเป็นภาษาของคุณได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการคุยกับสาม โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711)

**Vietnamese:** Nếu quý vị, hoặc một người nào đó quý vị đang giúp đỡ, có thắc mắc về Health Net Community Solutions, quý vị có quyền nhận được trợ giúp và thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để trao đổi với phiên dịch viên, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. Health Net cumple con las leyes federales sobre derechos civiles. Health Net no discrimina ilegalmente, excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Health Net brinda:

- Herramientas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse mejor con nosotros. Por ejemplo:
  - Intérpretes calificados del lenguaje de señas.
  - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés. Por ejemplo:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con Health Net al 1-800-675-6110, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711). Si lo solicita, se le puede entregar este documento en braille, letra grande, audiocasete o formato electrónico. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba:

Health Net  
21281 Burbank Blvd.  
Woodland Hills, CA 91367  
1-800-675-6110

Servicio de Retransmisión de Datos de California: 711



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL**

Si cree que Health Net no le ha brindado estos servicios o que lo ha discriminado ilegalmente de alguna otra manera por sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal ante el Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net. Puede hacerlo en línea, por escrito o en persona.

- Por teléfono: Llámenos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-675-6110. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711).
- Por escrito: Complete el formulario de queja o envíe una carta a:  
Health Net Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410
- En persona: Visite el consultorio de su médico o Health Net e informe que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de Health Net, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA**

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California, en línea, por teléfono o por escrito.

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al **711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- Por escrito: Complete el formulario de queja o envíe una carta a:

Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Los formularios de quejas están disponibles en  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- En línea: Envíe un correo a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

**OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.**

Si cree que lo han discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en línea, por teléfono o por escrito.

- Por teléfono: Llame al **1-800-368-1019**. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea **TTY/TDD**, al **1-800-537-7697** o al 711, para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.
- Por escrito: Complete el formulario de queja o envíe una carta a:

**U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**

Los formularios de quejas están disponibles en  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- En línea: Visite el portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# ¡Bienvenido a Health Net!

Gracias por afiliarse a Health Net. Health Net es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. Health Net trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención de salud que necesita.

---

## Manual del Afiliado

En este *Manual del Afiliado* se brinda información sobre la cobertura de Health Net. Léalo detenidamente y por completo. Le ayudará a entender y usar los beneficios y servicios. También se explican sus derechos y responsabilidades como afiliado de Health Net. Si tiene necesidades especiales de salud, lea todas las secciones que se aplican a usted.

Este *Manual del Afiliado* también se llama *Evidencia de Cobertura y Formulario de Divulgación Combinados*. Es un resumen de las reglas y políticas de Health Net, y está basado en el contrato entre Health Net y el Departamento de Servicios de Atención Médica. Si quiere obtener más información, llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) para solicitar una copia del contrato entre Health Net y el Departamento de Servicios de Atención Médica. También puede pedir otra copia del *Manual del Afiliado* sin costo alguno o verlo en el sitio web de Health Net, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Además, puede solicitar, sin costo alguno, una copia de las políticas y las operaciones clínicas y administrativas públicas de Health Net, o averiguar cómo acceder a esta información en el sitio web de Health Net.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Comuníquese con nosotros

Health Net está para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede visitar nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), en cualquier momento.

Gracias.

Health Net

21281 Burbank Boulevard

Woodland Hills, CA 91367



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Otros idiomas y formatos</b> .....  | <b>1</b>  |
| Otros idiomas .....  | 1         |
| Otros formatos.....  | 1         |
| Servicios de interpretación .....  | 2         |
| <b>Aviso de no discriminación</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>¡Bienvenido a Health Net!</b> .....   | <b>8</b>  |
| Manual del Afiliado .....  | 8         |
| Comuníquese con nosotros.....  | 9         |
| <b>Índice</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>1. Comenzar como afiliado</b> .....   | <b>12</b> |
| Cómo obtener ayuda .....   | 12        |
| Quién puede afiliarse.....   | 12        |
| Tarjetas de identificación .....   | 13        |
| Formas de participar como afiliado.....  | 15        |
| <b>2. Acerca del plan de salud</b> .....   | <b>16</b> |
| Aspectos generales del plan de salud .....   | 16        |
| Cómo funciona el plan.....   | 18        |
| Cómo cambiar los planes de salud.....  | 18        |
| Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado o se van<br>de California ..... | 19        |
| Continuidad de la atención .....   | 20        |
| Costos .....   | 21        |
| <b>3. Cómo obtener atención</b> .....  | <b>23</b> |
| Cómo obtener servicios de atención de salud .....                                      | 23        |
| Dónde obtener atención .....   | 29        |
| Red de proveedores .....   | 31        |
| Proveedor de atención primaria.....  | 36        |



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

|  |            |
|--|------------|
| <b>4. Beneficios y servicios .....</b>   | <b>43</b>  |
| Qué cubre su plan de salud.....  | 43         |
| Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Health Net .....  | 44         |
| Coordinación de la atención .....  | 66         |
| Beneficios de la Iniciativa de Atención Coordinada .....   | 66         |
| Programa de Casas de Salud.....  | 67         |
| Otros programas y servicios de Medi-Cal.....   | 68         |
| Servicios que no puede obtener a través de Health Net ni de Medi-Cal .....                               | 75         |
| Evaluación de tecnologías nuevas y existentes .....  | 76         |
| <b>5. Derechos y responsabilidades .....</b>   | <b>77</b>  |
| Sus derechos.....  | 77         |
| Sus responsabilidades .....  | 79         |
| Aviso de prácticas de privacidad .....   | 80         |
| Aviso sobre leyes aplicables .....   | 90         |
| Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia .....  | 90         |
| Aviso sobre la recuperación del patrimonio .....   | 91         |
| Aviso de Acción .....  | 91         |
| Responsabilidad de terceros .....  | 92         |
| Contratistas independientes .....  | 92         |
| Fraude al plan de atención de salud.....   | 92         |
| Circunstancias que están fuera del control de Health Net.....  | 93         |
| <b>6. Cómo informar y resolver problemas .....</b>   | <b>94</b>  |
| Quejas .....   | 95         |
| Apelaciones.....   | 96         |
| Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....                                       | 97         |
| Quejas y revisiones médicas independientes ante el Departamento<br>de Atención Médica Administrada ..... | 98         |
| Audiencias ante el estado .....  | 99         |
| Fraude, derroche y abuso .....   | 100        |
| <b>7. Números de teléfono importantes y glosario .....</b>   | <b>102</b> |
| Números de teléfono importantes.....   | 102        |
| Glosario .....   | 104        |



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 1. Comenzar como afiliado

---

## Cómo obtener ayuda

Health Net quiere que usted se sienta conforme con su atención de salud. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su atención, no dude en comunicarse con Health Net.

## Servicios al afiliado

El Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net está a su disposición para ayudarle. Health Net puede ayudarle a:

- Responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos.
- Elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP).
- Encontrar dónde recibir la atención que necesita.
- Obtener servicios de interpretación si no habla inglés.
- Recibir la información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede visitar nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), en cualquier momento.

---

## Quién puede afiliarse

Usted puede afiliarse a Health Net si califica para Medi-Cal y vive en uno de estos condados: Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus o Tulare. También podría calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social si recibe el ingreso suplementario del Seguro Social o pagos estatales suplementarios. Puede comunicarse con la Administración del Seguro Social o con Ingreso Suplementario del Seguro Social al 1-800-772-1213 (TTY/TDD: 1-800-325-0778).

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

---



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Medi-Cal de transición

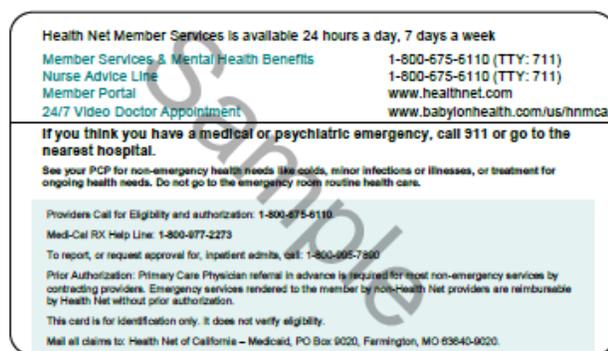
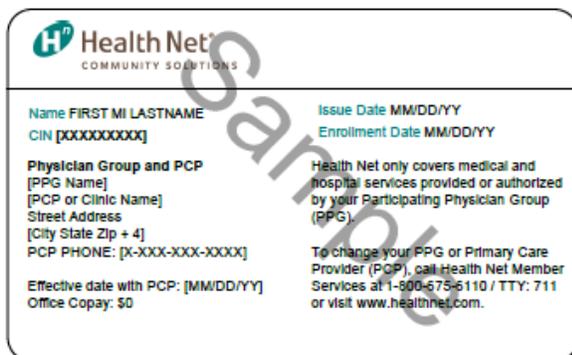
Medi-Cal de transición también se llama “Medi-Cal para trabajadores”. Puede obtener Medi-Cal de transición si deja de tener Medi-Cal porque:

- Empezó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir más dinero por hijos o cónyuge.

Puede preguntar si califica para Medi-Cal de transición en la oficina local de salud y servicios humanos del condado, cuyos datos encontrará en [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx), o llamar a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 o 711).

## Tarjetas de identificación

Como afiliado de Health Net, recibirá una tarjeta de identificación de Health Net. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Health Net y su tarjeta de identificación de beneficios (por sus siglas en inglés, BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención de salud o medicamentos que requieren receta médica. Debe llevar con usted todas las tarjetas de salud en todo momento. Esta es una muestra de la BIC y de la tarjeta de identificación de Health Net para que vea cómo serán las suyas:



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

La tarjeta de identificación de Health Net tiene información importante. Por ejemplo:

- El nombre de su PCP (o el nombre de su clínica o grupo médico). En el caso de los afiliados que tengan cobertura de Medicare (Parte A y Parte B) y Medi-Cal, no aparecerá esta información en sus tarjetas de identificación. En la información del PCP dirá “See Your Medicare Doctor” (Visite a su médico de Medicare). Tampoco aparecerá en las tarjetas de identificación de los recién nacidos a los que el Departamento de Servicios de Atención Médica haya asignado un número de identificación de cliente. En la información del PCP dirá “No Primary MD” (No tiene médico de atención primaria).
- La dirección y el número de teléfono de su PCP. En el caso de los afiliados que tengan cobertura de Medicare (Parte A y Parte B) y Medi-Cal, no aparecerá esta información en sus tarjetas de identificación. En la información del PCP dirá “See Your Medicare Doctor” (Visite a su médico de Medicare). Tampoco aparecerá en las tarjetas de identificación de los recién nacidos a los que el Departamento de Servicios de Atención Médica haya asignado un número de identificación de cliente. En la información del PCP dirá “Please Call Member Services” (Llame al Departamento de Servicios al Afiliado).
- Si la información de su PCP o grupo médico es incorrecta o si ha cambiado de PCP o grupo médico después de que se emitió la tarjeta de identificación, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), para obtener una nueva tarjeta con la información correcta del PCP.
- Si tiene alguna pregunta sobre su tarjeta de identificación, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Esto es lo que debe hacer con su tarjeta de identificación de Health Net:

- Verificar y asegurarse de que la información en la tarjeta de identificación sea correcta. Si algún dato es erróneo, llame de inmediato al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Si su nombre está mal escrito o es incorrecto, lo comunicaremos con la oficina del Departamento de Servicios Sociales Públicos de su condado para solucionarlo.

Presente la tarjeta de identificación de Health Net cuando tenga:

- Citas con el médico.
- Visitas al hospital.
- Necesidad de atención de urgencia o servicios de emergencia.

Si no recibe la tarjeta de identificación de Health Net dentro de unas semanas de haberse inscrito, o si la tarjeta está dañada, la perdió o se la robaron, llame al Departamento de Servicios al Afiliado de inmediato. Health Net le enviará una nueva sin cargo. Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Formas de participar como afiliado

Health Net quiere conocer su opinión. Cada año, Health Net organiza reuniones para hablar sobre lo que funciona bien y lo que se puede mejorar. Los afiliados están invitados a asistir. ¡Participe de una reunión!

### Comité Asesor Comunitario

En Health Net hay un grupo llamado Comité Asesor Comunitario. Este grupo está compuesto por consumidores, afiliados de Health Net y agencias comunitarias. Puede sumarse al grupo si le interesa. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Health Net y es responsable de:

- Contribuir a las iniciativas de educación sobre la salud y a la mejora de la calidad de Health Net.
- Hacer aportes al programa de servicios culturales y lingüísticos de Health Net.
- Identificar los obstáculos en la atención por cuestiones culturales, idiomáticas, de discriminación o de discapacidad.

Los miembros del comité también pueden trabajar en red e informarse acerca de los recursos comunitarios. Si quiere formar parte del grupo, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### Comité de Política Pública

En Health Net hay un grupo llamado Comité de Política Pública. Este grupo está compuesto por afiliados y proveedores del plan de salud. La participación es voluntaria. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Health Net y es responsable de:

- Brindar asesoramiento a la Junta Directiva de Health Net sobre cuestiones de políticas que afectan al plan de salud y a nuestros afiliados.

Si quiere formar parte del grupo, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

También puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado si tiene alguna pregunta sobre estos grupos.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## 2. Acerca del plan de salud

---

### Aspectos generales del plan de salud

Health Net es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en las siguientes áreas de servicio: condados de Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus o Tulare. Health Net trabaja con el estado de California para ayudarle a recibir la atención de salud que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes del Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net para conocer más sobre el plan de salud y sobre cómo hacer que se adapte a sus necesidades. Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscriba en Health Net, recibirá una tarjeta de identificación de afiliado de Health Net en un plazo de dos semanas después de la inscripción. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Health Net y su tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención de salud o medicamentos que requieren receta médica.

Deberá renovar la cobertura de Medi-Cal todos los años. Le enviarán un formulario de renovación de Medi-Cal. Complételo y envíelo a la agencia de servicios humanos de su condado.

La atención con Health Net comienza cuando se completa su inscripción. Puede comenzar a utilizar los beneficios de Medi-Cal a través de Health Net a partir de la fecha de entrada en vigor de la cobertura, que es el primer día del mes siguiente a haber completado la inscripción en Health Net. Consulte la fecha de entrada en vigor de la cobertura en la tarjeta de identificación de afiliado de Health Net que recibió por correo.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Puede solicitar la baja de su cobertura de Health Net y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Si necesita ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 o 711), o visite [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov). También puede solicitar la baja de Medi-Cal.

Health Net es el plan de salud para los afiliados de Medi-Cal en los condados de Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus o Tulare. Es posible que cambie su cobertura con Health Net si deja de tener Medi-Cal o se muda fuera del condado. La cobertura de Health Net también puede terminar si la oficina local de salud y servicios humanos del condado recibe información de que usted ya no es elegible para Medi-Cal. Para encontrar su oficina local, visite [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx). Si lo arrestan o va a prisión, finalizará su cobertura con Health Net. Si es elegible para participar en algún programa de exención, su cobertura con Health Net terminará, pero seguirá inscrito en Medi-Cal. Si no está seguro de si su cobertura con Health Net sigue vigente, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### ***Atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo***

Las personas que son elegibles para Medicare y Medi-Cal deben inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal para recibir los beneficios de Medi-Cal, incluidos los servicios y apoyo a largo plazo, y los beneficios integrales de Medicare.

### **Consideraciones especiales sobre la atención administrada para indígenas americanos**

Los indígenas americanos tienen derecho a no inscribirse en ningún plan de atención administrada de Medi-Cal o pueden abandonar estos planes de atención y volver a la modalidad de pago por servicio de Medi-Cal en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si es indígena americano, tiene derecho a recibir servicios de atención de salud en las clínicas médicas para poblaciones indígenas. También puede mantener o cancelar su afiliación a Health Net aunque reciba servicios de atención de salud en estos centros. Para obtener información sobre inscripciones y cancelaciones de la afiliación, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Cómo funciona el plan

Health Net es un plan de salud que tiene contrato con el Departamento de Servicios de Atención Médica. Health Net es un plan de salud de atención administrada. Los planes de atención administrada son un uso económico de los recursos de atención de salud que mejoran el acceso a la atención y garantizan su calidad. Health Net trabaja con médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención de salud en el área de servicio de Health Net para brindarle atención de salud a usted, el afiliado.

El Departamento de Servicios al Afiliado le explicará cómo funciona Health Net y cómo hacer para obtener la atención que necesita, programar citas con los proveedores en plazos estándares y saber si califica para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede encontrar información sobre los servicios al afiliado en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Cómo cambiar los planes de salud

Puede abandonar el plan de salud de Health Net en cualquier momento y afiliarse a otro dentro del condado donde reside. Para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., o visitar [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

El proceso de solicitud de cancelación en Health Net y de inscripción en otro plan de su condado demora hasta 30 días, siempre que no haya inconvenientes con el pedido. Para conocer el estado de su solicitud, llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 o 711).

Si quiere abandonar Health Net antes, puede solicitar una cancelación acelerada (rápida) de la afiliación cuando llame a Opciones de Atención de Salud. Si el motivo de la solicitud cumple con las reglas para la cancelación acelerada de la afiliación, recibirá una carta en la que le informaremos que la inscripción se ha cancelado.

Los beneficiarios que pueden solicitar la cancelación acelerada de la afiliación son, por ejemplo, niños que reciben servicios mediante los programas de tutela temporal o de asistencia para la adopción, afiliados con necesidades especiales de atención de salud y afiliados que ya están inscritos en Medicare o en otro plan de Medi-Cal o de atención administrada comercial.

Puede solicitar la baja de Health Net personalmente en la oficina local de salud y servicios humanos del condado. Para encontrar su oficina local, visite [www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx) o llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado o se van de California

Si se muda a otro condado de California para asistir a la universidad, Health Net cubrirá los servicios de sala de emergencias y de atención de urgencia para determinadas afecciones en el nuevo condado.

Si está inscrito en Medi-Cal y asistirá a la universidad en otro condado de California, no necesita inscribirse en Medi-Cal en ese condado.

Hay dos opciones disponibles para cuando se mude de forma temporal a otro condado de California para ir a la universidad. Usted podrá:

- Notificar a la oficina local de servicios sociales de su condado que se mudará de forma temporal para asistir a la universidad y proporcionar su dirección en el nuevo condado. El personal del condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado en la base de datos del estado. Elija esta opción si quiere recibir atención de rutina o preventiva en el nuevo condado. Es posible que tenga que cambiar de plan de salud. Si tiene preguntas y si quiere evitar un retraso en la inscripción en el nuevo plan de salud, comuníquese con Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 o 711).

### **O BIEN**

- Decidir no cambiar su plan de salud cuando se mude de forma temporal para asistir a la universidad en otro condado. Solo podrá tener acceso a los servicios de sala de emergencias y de atención de urgencia para determinadas afecciones en el nuevo condado. Si quiere más información, consulte la Sección 3, “Cómo obtener atención”. Para recibir atención de salud de rutina o preventiva, deberá utilizar la red habitual de proveedores de Health Net ubicada en el condado de residencia del jefe de familia.

Si se muda de California de forma temporal para asistir a la universidad en otro estado y quiere mantener la cobertura de Medi-Cal, comuníquese con la persona a cargo de la elegibilidad en la oficina de servicios sociales de su condado. Mientras usted sea elegible, Medi-Cal cubrirá las emergencias en otros estados y los casos de emergencia que requieran internación en Canadá y México si el servicio está aprobado, y el médico y el hospital cumplen las reglas de Medi-Cal. Si quiere tener Medicaid en otro estado, tendrá que solicitar la inscripción en dicho estado. No será elegible para Medi-Cal, y Health Net no pagará su atención de salud.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Continuidad de la atención

Como afiliado de Health Net, recibirá atención de salud de los proveedores dentro de la red de Health Net. En algunos casos, podrá acudir a proveedores que no estén en la red de Health Net. Esto se llama continuidad de la atención. Si tiene el beneficio de continuidad de la atención, podrá consultar al proveedor por hasta 12 meses o más en algunos casos. Si sus proveedores no se unen a la red de Health Net al finalizar los 12 meses, tendrá que cambiarlos por proveedores de la red de Health Net.

### Proveedores que abandonan Health Net

Si su proveedor deja de trabajar con Health Net, usted podría seguir recibiendo servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención. Los servicios de continuidad de la atención de Health Net se prestan, por ejemplo, para:

- Afecciones agudas.
- Afecciones crónicas físicas y del comportamiento.
- Embarazo.
- Servicios de salud mental materna.
- Enfermedades terminales.
- Atención de un recién nacido, desde el nacimiento hasta los 36 meses de vida.
- Cirugía u otro servicio de salud autorizado por Health Net como parte de un tratamiento documentado si lo recomendó y fundamentó el proveedor.
- Otras enfermedades que podrían calificar. Para saber cuáles son, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net.

La continuidad de la atención no es un beneficio disponible si usted no visitó a su médico al menos una vez en los últimos 12 meses, el médico no está dispuesto a trabajar con Health Net o hay cuestiones relativas a la calidad de atención del médico que Health Net tiene documentadas. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención, los requisitos de elegibilidad y cuáles son todos los servicios disponibles, llame al Departamento de Servicios al Afiliado.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Costos

### Costos para los afiliados

Health Net brinda servicios a las personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los afiliados de Health Net **no** tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles. Es posible que los afiliados inscritos en el Programa de Seguro de Salud para Niños de California en los condados de Santa Clara, San Francisco y San Mateo, y los afiliados del Programa de Medi-Cal para Familias tengan que pagar copagos y una prima mensual. Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores fuera de la red. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, consulte la sección “Beneficios y servicios”.

### Afiliados que pagan una parte del costo

Es posible que tenga que pagar una parte del costo cada mes. El monto de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, pagará sus propias facturas médicas hasta que la cantidad que haya pagado sea igual a su parte del costo. Después de eso, Health Net cubrirá la atención durante ese mes. No recibirá cobertura de Health Net hasta que haya pagado la totalidad de su parte del costo del mes. Después de que alcance su parte del costo del mes, podrá consultar a cualquier médico de Health Net. Si es un afiliado que paga una parte del costo, no es necesario que elija un PCP.

### Cómo se le paga a un proveedor

Health Net paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos por capitación:
  - Health Net paga a algunos proveedores una cantidad mensual fija de dinero por cada afiliado de Health Net. Esto se denomina pago por capitación. Health Net y los proveedores trabajan juntos para decidir el monto de pago.
- Pagos por servicio:
  - Algunos proveedores brindan atención a los afiliados de Health Net y luego envían a Health Net una factura por los servicios prestados. Esto se denomina pago por servicio. Health Net y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Health Net también puede pagar a los proveedores por cumplir con ciertos parámetros de calidad.

Para obtener más información sobre cómo Health Net paga a los proveedores, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### **Solicitar a Health Net que pague una factura**

Si recibe una factura por un servicio cubierto, no la pague. Llame de inmediato al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Si paga un servicio que considera que Health Net debe cubrir, puede presentar un reclamo. Use un formulario de reclamo e informe a Health Net por escrito los motivos por los que tuvo que pagar. Llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) para solicitar un formulario de reclamo. Health Net revisará su reclamo para determinar si es posible reembolsarle el dinero.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 3. Cómo obtener atención

---

## Cómo obtener servicios de atención de salud

### LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE RECIBIR ATENCIÓN DE SALUD.

Puede comenzar a recibir servicios de atención de salud en la fecha de entrada en vigor de su cobertura. Lleve con usted en todo momento las tarjetas de identificación de Health Net, de identificación de beneficios (por sus siglas en inglés, BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguros de salud. No permita que ninguna otra persona use su BIC ni su tarjeta de identificación de Health Net.

Los nuevos afiliados deben elegir un PCP dentro de la red de Health Net. La red de Health Net está formada por un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Health Net. Debe elegir un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse a Health Net. Si no elige un PCP, Health Net lo hará por usted.

Puede elegir al mismo PCP o a distintos PCP para todos los familiares afiliados a Health Net.

Si quiere seguir con su médico anterior o buscar un nuevo PCP, consulte el *Directorio de Proveedores*. Allí encontrará una lista de todos los PCP de la red de Health Net. En el *Directorio de Proveedores* hay información adicional que le ayudará a elegir un PCP. Si necesita un *Directorio de Proveedores*, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede encontrarlo en el sitio web de Health Net, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor dentro de la red de Health Net, su PCP debe solicitar a Health Net la aprobación para remitirle a un proveedor fuera de la red.

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



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Evaluación inicial de salud

Health Net recomienda que, como nuevo afiliado, visite al nuevo PCP dentro de los primeros 120 días para realizarse una evaluación inicial de salud. El propósito de esta evaluación es ayudar al PCP a conocer su historia clínica y sus necesidades de atención de salud. El PCP puede hacerle algunas preguntas sobre su historia clínica o pedirle que complete un cuestionario. También le informará sobre asesoramiento y clases de educación sobre la salud que pueden ayudarle.

Cuando llame para programar la cita de evaluación inicial de salud, díglele a la persona que le atienda que es afiliado de Health Net y bríndele el número de identificación de Health Net.

Lleve su BIC y su tarjeta de identificación de Health Net a la cita. Lo ideal es que lleve una lista de preguntas y de los medicamentos que toma. Vaya predispuesto a hablar con el PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención de salud.

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

## Atención de rutina

La atención de rutina es la atención de salud regular. Incluye la atención preventiva, también llamada atención para personas saludables o de bienestar, y le ayuda a mantenerse sano y a prevenir que se enferme. La atención preventiva incluye chequeos regulares, y educación y asesoramiento sobre la salud. A temprana edad, los niños pueden recibir servicios de atención preventiva que son muy necesarios, como exámenes de detección de problemas de audición o en la vista, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos otros servicios recomendados en las pautas de Bright Futures para pediatras. Además de la atención preventiva, la atención de rutina también incluye los cuidados que necesite cuando se enferme. Health Net cubre la atención de rutina que le brinda su PCP.

Esto hará el PCP:

- Brindarle toda la atención de rutina necesaria, que incluye chequeos regulares, vacunas, tratamientos, recetas médicas y asesoramiento médico.
- Mantener sus registros de salud.
- Remitirle (enviarle) a especialistas si es necesario.
- Indicar rayos X, mamografías o análisis de laboratorio, si los necesita.

Si necesita atención de rutina, deberá llamar a su PCP para programar una cita. Recuerde llamar a su PCP antes de obtener atención médica, a menos que sea una emergencia. En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Para obtener más información sobre la atención y los servicios de salud que cubre su plan y lo que este no cubre, consulte la sección “Beneficios y servicios” de este *Manual*.

#### Atención de urgencia

La atención de urgencia **no** es para emergencias ni afecciones que ponen en riesgo la vida. Son servicios necesarios para prevenir un daño grave a la salud por la aparición repentina de una afección, lesión o complicación de una enfermedad que usted ya tenía. Las citas de atención de urgencia que no necesitan aprobación previa (autorización previa) están disponibles dentro de las 48 horas. Si los servicios que necesita requieren aprobación previa, le darán una cita en un plazo de 96 horas después de solicitarlos.

Para recibir atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con el PCP, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede llamar al teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Las necesidades de atención de urgencia pueden ser por resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído, esguince muscular o servicios de maternidad. No necesita aprobación previa (autorización previa). Si necesita atención de urgencia por problemas de salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Puede llamar al plan de salud mental del condado o a la Organización de Salud del Comportamiento de Health Net en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para consultar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx).

#### Atención de emergencia

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. **No** necesita aprobación previa (autorización previa) de Health Net para la atención de emergencia. Tiene derecho a ir a cualquier hospital u otro centro de atención de emergencia.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

La atención de emergencia es para afecciones médicas que ponen en riesgo la vida. Está dirigida a enfermedades o lesiones que, según la opinión de una persona prudente (no un profesional de la salud) con un conocimiento promedio de salud y medicina, podrían poner en peligro su salud (o la salud del bebé por nacer) o dañar gravemente una función, un órgano o una parte del cuerpo si no recibe atención de inmediato. Estos son algunos ejemplos:

- Trabajo de parto.
- Fracturas.
- Dolor intenso.
- Dolor en el pecho.
- Quemaduras graves.
- Sobredosis de drogas.
- Desmayos.
- Sangrado grave.
- Estados psiquiátricos de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas.

**No vaya a la sala de emergencias para recibir atención de rutina.** Su PCP es quien lo conoce mejor y quien debe brindarle atención de rutina. Si no sabe si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la Línea de Consultas con Enfermeras, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.

Si necesita atención de emergencia cuando está lejos de su hogar, vaya a la sala de emergencias más cercana aunque no forme parte de la red de Health Net. Si va a una sala de emergencias, solicite que llamen a Health Net. Usted o el hospital donde fue admitido deben llamar a Health Net en el transcurso de las 24 horas después de que le hayan brindado atención de emergencia. Si viaja al extranjero, a excepción de Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Health Net **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No es necesario comunicarse primero con su PCP ni con Health Net antes de ir a la sala de emergencias.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de la emergencia (atención posterior a la estabilización), el hospital se comunicará con Health Net.

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



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Atención confidencial

### ***Servicios con el consentimiento del menor***

Podrá recibir los siguientes servicios sin el permiso de su padre, madre o tutor solo si tiene 12 años o más:

- Atención de salud mental para pacientes ambulatorios por:
  - Agresión sexual.
  - Agresión física.
  - Pensamientos de hacerse daño o de dañar a otra persona.
- Prevención, detección o tratamiento del VIH o sida.
- Prevención, detección o tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Servicios para el trastorno de abuso de sustancias.

Si es menor de 18 años, puede recibir atención de un médico sin el permiso de su padre, madre o tutor para:

- Planificación familiar o anticoncepción (incluida la esterilización).
- Servicios de interrupción del embarazo.

Para las pruebas de embarazo y los servicios de planificación familiar, de anticoncepción o por infecciones de transmisión sexual, no es necesario que el médico o la clínica sean parte de la red de Health Net. Puede elegir cualquier proveedor y no necesita una remisión ni aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Es posible que no se cubran los servicios de un proveedor fuera de la red si no están relacionados con la atención confidencial. Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica que ofrezca estos servicios, u obtener servicios confidenciales (incluido el transporte), puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede llamar al teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.

Los menores de edad pueden llamar al teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras. Podrán conversar en privado con un representante sobre sus inquietudes de salud durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

#### **Servicios confidenciales para adultos**

Es posible que, como adulto (de 18 años o mayor), no quiera que su PCP le brinde atención para algunas cuestiones que son confidenciales o sensibles. En esos casos, puede elegir cualquier médico o clínica para este tipo de atención:

- Planificación familiar y anticoncepción (incluida la esterilización).
- Pruebas de embarazo y asesoramiento.
- Prevención y detección del VIH o sida.
- Prevención, detección y tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Atención por agresión sexual.
- Servicios de interrupción del embarazo para pacientes ambulatorias.

No es necesario que el médico o la clínica sean parte de la red de Health Net. Puede elegir cualquier proveedor para la consulta y no necesita una remisión ni aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Es posible que no se cubran los servicios de un proveedor fuera de la red si no están relacionados con la atención confidencial. Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica que ofrezca estos servicios, u obtener servicios confidenciales (incluido el transporte), puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede llamar al teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.

#### **Instrucciones anticipadas**

Una instrucción anticipada de salud es un formulario legal. En ese documento, usted puede indicar cuál es la atención de salud que quiere recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Además, puede indicar la atención que **no** quiere recibir. También puede designar a otra persona, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención de salud si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un formulario de instrucción anticipada en farmacias, hospitales, bufetes de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagarlo. También puede buscar y descargar un formulario gratuito en línea. Un familiar, su PCP o alguien de su confianza puede ayudarle a completar el formulario.

Tiene derecho a que la instrucción anticipada se incluya en sus expedientes médicos, así como a cambiarla o cancelarla en cualquier momento.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Además, tiene derecho a recibir información si hay cambios en las leyes sobre las instrucciones anticipadas. Health Net le informará, en un plazo de hasta 90 días, después de que se apliquen cambios en la ley estatal.

Para obtener más información, llame a Health Net, al 1-800-675-6110.

## Donación de órganos y tejidos

Las personas adultas que donan órganos o tejidos pueden salvar vidas. Si tiene entre 15 y 18 años de edad, puede ser donante con el consentimiento por escrito de su padre, madre o tutor. Es posible cambiar de opinión y dejar de ser donante de órganos en cualquier momento. Si quiere obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).

---

## Dónde obtener atención

Recibirá la mayor parte de la atención de su PCP. Este le brindará toda la atención preventiva (de bienestar) de rutina. También podrá consultarlo cuando se enferme. Recuerde llamar a su PCP antes de obtener atención médica que no es de emergencia. Su PCP le remitirá (enviará) a especialistas, si es necesario.

Para obtener ayuda con sus preguntas sobre salud, también puede llamar al teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.

Si necesita atención de urgencia, llame a su PCP. La atención de urgencia es la que necesita recibir dentro de las 48 horas, cuando no se trata de una emergencia. Incluye la atención por resfrío, dolor de garganta, fiebre, dolor de oído o esguince muscular.

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

### ***Objeción moral***

Algunos proveedores tienen una objeción moral a brindar ciertos servicios cubiertos. Esto significa que tienen derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo con estos servicios por motivos éticos. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que necesite.

Health Net también puede ayudarle a encontrar un proveedor.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Algunos hospitales y otros proveedores no ofrecen uno o más de los servicios que figuran abajo. Usted y su familia tienen los siguientes servicios cubiertos disponibles, y Health Net debe garantizarles un proveedor o la admisión en un hospital que se los brinde:

- Planificación familiar y servicios anticonceptivos, incluida la anticoncepción de emergencia.
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto.
- Tratamientos para la infertilidad.
- Interrupción del embarazo.

Debe averiguar bien antes de afiliarse. Llame al nuevo médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica de su elección. También puede llamar a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), para asegurarse de que podrá obtener todos los servicios de atención de salud que necesita.

### Directorio de Proveedores

En el *Directorio de Proveedores* de Health Net figuran todos los proveedores que participan en la red de Health Net . La red es el grupo de proveedores que trabajan con Health Net.

En el *Directorio de Proveedores* de Health Net está la lista de hospitales, farmacias, PCP, especialistas, enfermeras especializadas con práctica médica, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de servicios de planificación familiar, centros de salud federalmente calificados, proveedores de servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios y apoyo a largo plazo, centros de maternidad independientes, clínicas médicas para poblaciones indígenas y clínicas rurales de salud.

En el *Directorio de Proveedores* también figuran los nombres, las especialidades, las direcciones, los números de teléfono, los horarios de atención y los idiomas que hablan los proveedores de la red de Health Net. Además, se indica si el proveedor acepta nuevos pacientes. También se informa sobre las condiciones de acceso físico al edificio, por ejemplo, si hay lugar para estacionar, rampas, escaleras con barandas, y baños con puertas anchas y barras de apoyo. Si quiere informarse sobre la educación, las capacitaciones y la certificación de la Junta de su médico, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Puede encontrar el *Directorio de Proveedores* en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si necesita una copia impresa, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Health Net. Usted recibirá los servicios cubiertos a través de la red de Health Net.

Nota: Los indígenas americanos pueden elegir que una clínica médica para poblaciones indígenas sea su PCP.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tienen una objeción moral a brindarle un servicio cubierto, como los relacionados con la planificación familiar o la interrupción del embarazo, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, consulte la sección “Objeción moral”, incluida antes en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. Health Net también puede ayudarle a encontrar un proveedor que preste el servicio.

## Proveedores dentro de la red

Usted visitará a los proveedores de la red de Health Net para satisfacer sus necesidades de atención de salud. Recibirá la atención preventiva y de rutina de su PCP. También visitará a especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Health Net.

Para obtener un *Directorio de Proveedores*, que enumera aquellos dentro de la red, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede encontrarlo en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana.

Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores fuera de la red.

## Proveedores fuera de la red, pero dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen contrato para trabajar con Health Net. Excepto en el caso de atención de emergencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores fuera de la red. Si necesita servicios de atención de salud cubiertos, podría obtenerlos fuera de la red sin costo alguno si son médicamente necesarios y no están disponibles dentro de la red.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Es posible que Health Net le brinde remisiones a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o quedan muy lejos de su hogar. Si le remitimos a un proveedor fuera de la red, pagaremos la atención.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

#### Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Health Net y necesita atención que **no** es de emergencia ni de urgencia, llame a su PCP de inmediato. También puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias más cercana. Health Net cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México, y necesita servicios de emergencia que requieren internación, Health Net cubrirá la atención que reciba. Si viaja al extranjero, a excepción de Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Health Net **no** cubrirá su atención.

Nota: Los indígenas americanos pueden recibir servicios en las clínicas médicas para poblaciones indígenas fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Si la oficina está cerrada, y necesita ayuda de un representante, llame a la Línea de Consultas con Enfermeras, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.

#### Médicos

Usted elegirá un médico o PCP del *Directorio de Proveedores* de Health Net. El médico que elija debe ser proveedor participante. Es decir, que forme parte de la red de Health Net. Para obtener una copia del *Directorio de Proveedores* de Health Net, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede encontrarlo en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si elige a un nuevo médico, también debe llamar para asegurarse de que el PCP que usted quiere acepte nuevos pacientes.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si, antes de afiliarse a Health Net, usted consultaba a un médico que no es parte de la red de Health Net, podrá seguir recibiendo atención de ese médico durante un tiempo limitado. Esto se denomina continuidad de la atención. Los servicios de continuidad de la atención de Health Net se prestan para:

- Afecciones agudas (una afección grave, repentina y de corta duración, como ataque cardíaco o neumonía): mientras dure la afección.
- Afecciones crónicas físicas y del comportamiento: por hasta 12 meses. Por lo general, hasta que complete el tratamiento y su médico pueda transferirle de manera segura a otro proveedor.
- Embarazo: durante el embarazo y la atención inmediata después del parto (seis semanas después de un parto vaginal u 8 semanas después de una cesárea).
- Servicios de salud mental materna: por hasta 12 meses a partir del diagnóstico o del final del embarazo, lo que ocurra después.
- Enfermedades o afecciones terminales: mientras dure la enfermedad.
- Atención de un recién nacido, desde el nacimiento hasta los 36 meses de vida: por hasta 12 meses o hasta los 36 meses de vida, lo que ocurra antes.
- Cirugía u otro servicio de salud autorizado por Health Net como parte de un tratamiento documentado si lo recomendó y fundamentó el proveedor. Además, el tratamiento debió estar programado para realizarse dentro de los 180 días a partir del momento en que el médico u hospital dejaron de trabajar con nuestro plan, o dentro de los 180 días en que usted comenzó a estar cubierto.

Otras enfermedades que podrían calificar. Para saber cuáles son, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net.

Sin embargo, entre los servicios de continuidad de la atención no se incluyen:

- Equipo médico duradero.
- Transporte.
- Otros servicios auxiliares.
- Servicios que brinde el programa de pago por servicio de Medi-Cal y que no cubra el plan.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Para recibir los servicios de continuidad de la atención, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- Usted debe haber visitado al proveedor fuera de la red por lo menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su fecha de inscripción en nuestro plan, y la consulta no debe haber sido de emergencia.
- El proveedor fuera de la red debe estar de acuerdo con la tarifa de pago normal o la tarifa de pago de Medi-Cal.
- El proveedor fuera de la red debe estar aprobado por el plan del estado de California.

Además, algunos afiliados pueden seguir consultando a sus proveedores:

- Los adultos mayores y las personas con discapacidades que acaban de afiliarse a nuestro plan pueden pedir continuar visitando a sus médicos si hay una solicitud activa de autorización de tratamiento de pago por servicio de Medi-Cal.
- Si recién se afilia a nuestro plan porque correspondía transferirlo de Covered California a la atención administrada de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir de su proveedor tratante toda la atención médicamente necesaria que haya sido aprobada de antemano. Los servicios se prestarán por un máximo 60 días desde la fecha de afiliación a nuestro plan o hasta que el plan complete una nueva evaluación sin que usted o el proveedor la soliciten.
- Los afiliados menores de 21 años que reciben tratamiento de salud del comportamiento pueden seguir con el proveedor de estos servicios fuera de la red por hasta 12 meses. Deben tener una relación previa con el proveedor de salud del comportamiento. Esto significa que han consultado al proveedor, por lo menos, una vez durante los 6 meses anteriores a su inscripción en nuestro plan o a la transición de un centro regional.

Puede leer más sobre la continuidad de la atención en este *Manual*. Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Si necesita un especialista, su PCP le remitirá a uno de la red de Health Net.

Recuerde que, si no elige un PCP, Health Net lo hará por usted. Lo ideal es que lo elija usted mismo, porque es quien mejor conoce sus necesidades de atención de salud. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, no es necesario que elija un PCP.

Si quiere cambiar de PCP, debe elegir uno del *Directorio de Proveedores* de Health Net. Asegúrese de que el PCP acepte nuevos pacientes. Para cambiar de PCP, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Hospitales

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

Si no se trata de una emergencia, y usted necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital debe dirigirse. Deberá ir a un hospital de la red. Los hospitales de la red de Health Net figuran en el *Directorio de Proveedores*. Los servicios hospitalarios que no son de emergencia requieren aprobación previa (autorización previa).

## Acceso oportuno a la atención

| Tipo de cita   | Debe obtener una cita en estos plazos:  |
|--|---|
| Citas de atención de urgencia que no requieren aprobación previa (autorización previa)   | 48 horas  |
| Citas de atención de urgencia que requieren aprobación previa (autorización previa)  | 96 horas  |
| Citas no urgentes de atención primaria   | 10 días hábiles   |
| Citas no urgentes con un especialista  | 15 días hábiles   |
| Citas no urgentes con un proveedor (no médico) de salud mental   | 10 días hábiles   |
| Citas no urgentes para recibir servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra afección | 15 días hábiles   |
| Tiempos de espera telefónica durante el horario normal de atención   | 10 minutos  |
| Selección: servicios durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana   | Servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana: no más de 30 minutos |



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **Tiempo y distancia de viaje hasta el lugar de atención**

Health Net debe respetar algunos estándares en cuanto al tiempo y a la distancia de traslado para recibir atención. Esos estándares sirven para garantizar que no tenga que viajar durante demasiado tiempo o hacia un lugar muy alejado, y dependen del condado en el que viva.

Si Health Net no puede ofrecerle atención dentro de estos estándares de tiempo y distancia, es posible que el Departamento de Servicios de Atención Médica apruebe uno diferente, llamado estándar alternativo de acceso. Para conocer los estándares de tiempo y distancia de Health Net en el lugar donde vive, visite [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). También puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Si necesita recibir atención de un proveedor y este se encuentra lejos de donde usted vive, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Le ayudarán a encontrar un proveedor que brinde atención más cerca de su hogar. Si Health Net no encuentra un proveedor más cercano para brindarle atención, usted puede solicitar a Health Net que organice el traslado para poder visitar a su proveedor, aunque quede lejos de donde vive.

Se considera lejos si el tiempo y la distancia de viaje hasta el proveedor superan los estándares de Health Net para su condado. Esto es independiente de cualquier estándar alternativo de acceso que Health Net use para su código postal.

---

## **Proveedor de atención primaria**

Debe elegir un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse a Health Net. Según su edad y sexo, puede elegir como PCP a un médico generalista, un obstetra o ginecólogo, un médico de familia, un internista o un pediatra. Otros proveedores que pueden ser PCP son una enfermera especializada con práctica médica, un asistente médico o una enfermera partera certificada. Si elige a alguno de estos últimos, se le puede asignar un médico para que supervise su atención.

También puede elegir como PCP una clínica médica para poblaciones indígenas, un centro de salud federalmente calificado o una clínica rural de salud. Según el tipo de proveedor, puede elegir un solo PCP para todos los miembros de la familia que estén afiliados a Health Net.

Si no elige un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse, Health Net le asignará uno. Si le asignan un PCP y quiere cambiarlo, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). El cambio se realiza el primer día del mes siguiente.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Esto hará el PCP:

- Conocer su historia clínica y sus necesidades de salud.
- Mantener sus registros de salud.
- Brindarle la atención de salud preventiva y de rutina que necesite.
- Remitirle (enviarle) a un especialista si lo necesita.
- Coordinar la atención hospitalaria si la necesita.

Para encontrar un PCP de la red de Health Net, puede buscar en el *Directorio de Proveedores*, que tiene una lista de los centros del Servicio de Salud Indígena, los centros de salud federalmente calificados y las clínicas rurales de salud que trabajan con Health Net.

Puede encontrar el *Directorio de Proveedores* en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com), o llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) y solicitar que le envíen una copia por correo. También puede llamar para saber si el PCP que usted quiere acepta nuevos pacientes.

### Cómo elegir médicos y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención de salud; por eso, lo ideal es que sea usted mismo quien elija a su PCP.

Se recomienda que siempre consulte al mismo PCP, para que este pueda llegar a conocer esas necesidades. Sin embargo, si quiere cambiar de PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir uno que esté dentro de la red de proveedores de Health Net y que acepte nuevos pacientes.

Este médico pasará a ser su PCP el primer día del mes siguiente a hacer el cambio.

Para cambiar de PCP, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Health Net puede pedirle que cambie de PCP si este no acepta nuevos pacientes, si ha abandonado la red de Health Net o si no brinda atención a pacientes de su edad. Health Net o su PCP también pueden pedirle que se cambie a otro PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con el que tiene, o si usted falta o llega tarde a las citas. Si Health Net necesita cambiar su PCP, se lo informará por escrito.

Si cambia de PCP, recibirá por correo una nueva tarjeta de identificación de afiliado de Health Net. En ella se incluirá el nombre de su nuevo PCP. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

*Solo para afiliados del condado de Los Angeles:*

Si usted vive en el condado de Los Angeles, puede elegir un PCP que tenga contrato con Health Net o con nuestro plan subcontratista, Molina Healthcare of California (Molina). Si necesita consultar a un especialista, su PCP le remitirá a uno que tenga contrato con Molina. Para saber qué proveedores puede visitar, consulte la sección “Molina” en el *Directorio de Proveedores*.

## Citas

Cuando necesite atención de salud:

- Llame a su PCP.
- Tenga a mano su número de identificación de Health Net durante la llamada.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su BIC y su tarjeta de identificación de Health Net a la cita.
- Solicite un traslado a la cita, si es necesario.
- Pida servicios de asistencia de idiomas o de interpretación, si es necesario.
- Llegue a tiempo a la cita.
- Llame de inmediato si no puede asistir a la cita o si llegará tarde.
- Tenga a mano sus preguntas e información sobre los medicamentos que está tomando, por si los necesita.

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

## Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura del proveedor. Puede obtener una *Explicación de Beneficios* o una declaración de un proveedor. Estos documentos no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Informe a Health Net la cantidad cobrada, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted **no** es responsable de pagar a un proveedor ningún monto que Health Net adeude por servicios cubiertos. Excepto en el caso de atención de emergencia o de urgencia, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores que no están en la red. Si necesita servicios de atención de salud cubiertos, podría obtenerlos de un proveedor fuera de la red sin costo alguno si son médicamente necesarios, no están disponibles dentro de la red y fueron aprobados por Health Net.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si recibe una factura o se le solicita que pague un copago con el que no está de acuerdo, también puede presentar un formulario de reclamo ante Health Net. Deberá informar a Health Net por escrito los motivos por los que tuvo que pagar el artículo o servicio. Health Net revisará su reclamo y decidirá si usted puede recuperar su dinero. Si tiene preguntas o quiere solicitar un formulario de reclamo, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

## Remisiones

Su PCP le remitirá a un especialista si es necesario. Un especialista es un médico que está más formado en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. En el consultorio de su PCP pueden ayudarle a programar una cita con el especialista.

Otros servicios que pueden requerir una remisión son los análisis de laboratorio, los rayos X, los servicios de salud brindados en el consultorio y algunos ofrecidos por especialistas.

Es posible que su PCP le entregue un formulario para que le lleve al especialista, quien lo completará y se lo devolverá al PCP. El especialista le brindará tratamiento durante el tiempo que crea necesario.

Su PCP comenzará el proceso de remisión. Él sabrá si necesita una autorización o si puede programar la cita directamente. Para saber si necesita que se apruebe la atención de un especialista u hospital, puede llamar al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). El proceso de las remisiones de rutina demora hasta 5 días hábiles (los días hábiles son de lunes a viernes), pero puede demorar hasta 28 días calendario (14 días a partir de la fecha del pedido original y 14 días más cuando solicita una extensión) si hace falta que su PCP brinde más información. En algunos casos, el PCP puede pedir una remisión urgente. Las remisiones aceleradas (urgentes) no pueden demorar más de 72 horas. Llame a nuestro plan si no recibe una respuesta dentro de estos plazos.

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

Si tiene algún problema para obtener una remisión permanente o quiere recibir una copia de la política de remisiones de Health Net, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

No necesitará una remisión para:

- Visitas al PCP.
- Vistas al obstetra o ginecólogo.
- Visitas de atención de urgencia o de emergencia.
- Servicios confidenciales para adultos, como atención por agresión sexual.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al servicio de información y remisiones de la Oficina de Planificación Familiar de California, al 1-800-942-1054).
- Pruebas de VIH y asesoramiento (a partir de los 12 años de edad).
- Servicios para infecciones de transmisión sexual (a partir de los 12 años de edad).
- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; las citas adicionales necesitarán una remisión).
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una remisión si se prestan fuera de la red en un centro de salud federalmente calificado, una clínica rural de salud y una clínica médica para poblaciones indígenas).
- Servicios de podiatría.
- Servicios dentales elegibles.
- Evaluación inicial de salud mental.
- Atención perinatal de rutina de un médico que trabaja con Health Net.
- Servicios de enfermeras parteras certificadas.
- Evaluación inicial de salud del comportamiento realizada por un proveedor de salud del comportamiento que trabaja con Health Net.

Los menores de edad tampoco necesitan remisión para:

- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios por:
  - Agresión sexual.
  - Agresión física.
  - Ideas de lastimarse o hacer daño a otros (menores a partir de los 12 años de edad).
- Atención durante el embarazo.
- Atención por agresión sexual.
- Tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias (menores a partir de los 12 años de edad).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

#### Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista tendrán que pedir permiso a Health Net antes de que usted reciba los servicios. A esto se le llama solicitar autorización previa o aprobación previa. Significa que Health Net debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria o requerida.

La atención es médicamente necesaria si es razonable e indispensable para proteger la vida, evitar que se enferme de gravedad o quede discapacitado, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.

Los siguientes servicios siempre necesitan aprobación previa (autorización previa), aunque los reciba de un proveedor de la red de Health Net:

- Internación, cuando no es una emergencia.
- Servicios fuera del área de Health Net, si no son de emergencia ni de urgencia.
- Cirugía para pacientes ambulatorios.
- Atención a largo plazo en un centro de enfermería.
- Tratamientos especializados.

Usted necesita aprobación previa (autorización previa) para algunos servicios. Conforme a la sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, Health Net tomará una decisión sobre las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina dentro de los 5 días hábiles a partir del momento en que Health Net reciba la información razonablemente necesaria para hacerlo.

Para solicitudes en las que, según Health Net o por indicación de un proveedor, el plazo estándar podría poner en grave peligro la vida, la salud o la capacidad para lograr, mantener o recuperar un desempeño óptimo de una función, Health Net tomará una decisión sobre la aprobación previa (autorización previa) acelerada (rápida). Health Net le notificará tan pronto como su estado de salud lo requiera y antes de las 72 horas de que se hayan solicitado los servicios.

Health Net **no** paga a los revisores para que nieguen la cobertura o los servicios. Si Health Net no aprueba la solicitud, le enviará una carta de *Aviso de Acción*. La carta le indicará cómo presentar una apelación si usted no está de acuerdo con la decisión.

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

Nunca necesitará aprobación previa (autorización previa) para la atención de emergencia, aunque la reciba fuera de la red y del área de servicio. Por ejemplo, durante el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita aprobación previa (autorización previa) para servicios confidenciales, como planificación familiar, atención por VIH o sida, e interrupción del embarazo para pacientes ambulatorias.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre su diagnóstico o plan de tratamiento, o sobre la atención que su proveedor dice que necesita. Por ejemplo, tal vez quiera una segunda opinión si no está seguro de necesitar un tratamiento o una cirugía que le indicaron, o si intentó seguir un plan de tratamiento que no funcionó.

Si quiere una segunda opinión, puede elegir al proveedor que prefiera dentro de la red. Si necesita ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Health Net pagará una segunda opinión si usted o su proveedor de la red la solicitan, y usted la obtiene de un proveedor dentro de la red. No necesita permiso de Health Net para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Ahora bien, si necesita una remisión para recibir este servicio, su proveedor de la red puede ayudarle a obtenerla.

Si solicita una segunda opinión sobre un diagnóstico o plan de tratamiento de su PCP, esta será de otro PCP dentro de la red de médicos de nuestro plan. También podrá ser de un especialista que esté familiarizado con el problema médico que usted tiene. Si solicita una segunda opinión sobre un diagnóstico o plan de tratamiento de su especialista, esta debe ser de cualquier asociación de médicos independientes o grupo médico dentro de la red de nuestro plan para la misma especialidad. Si no hay ningún profesional de la salud calificado dentro de la red de su plan, autorizaremos (aprobaremos) una segunda opinión de un proveedor calificado fuera de la red. Su PCP puede remitirle a un proveedor de la red para que le dé una segunda opinión.

Si no hay ningún proveedor en la red de Health Net para darle una segunda opinión, Health Net pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Health Net le informará, dentro de los 5 días hábiles, si el proveedor que usted eligió para la segunda opinión fue aprobado. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o existe un riesgo inmediato para su salud, como el de perder la vida, una extremidad, o una parte o función importante del cuerpo, Health Net tomará una decisión dentro de las 72 horas.

Si Health Net rechaza su solicitud de segunda opinión, usted puede apelar. Lea la sección “Apelaciones” de este *Manual* para obtener más información al respecto.

## Especialistas en salud de la mujer

Un especialista en salud de la mujer dentro de la red de Health Net puede brindarle servicios cubiertos de atención de salud preventivos y de rutina. No necesita una remisión de su PCP para obtener estos servicios. Puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) si necesita ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer. También puede llamar al teléfono del Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas con Enfermeras durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas con Enfermeras atendida las 24 horas.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 4. Beneficios y servicios

---

## Qué cubre su plan de salud

En esta sección se explican los servicios que tiene cubiertos como afiliado de Health Net. Los servicios cubiertos son gratuitos si son médicamente necesarios y los brinda un proveedor dentro de la red. Usted debe solicitar aprobación previa (autorización previa) si la atención es fuera de la red, a menos que sean servicios confidenciales, de atención de urgencia o de emergencia. Su plan de salud podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero debe solicitárselo Health Net. La atención es médicamente necesaria si es razonable e indispensable para proteger la vida, evitar que se enferme de gravedad o quede discapacitado, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para obtener más información sobre los servicios cubiertos, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Health Net ofrece servicios como:

- Servicios para pacientes ambulatorios.
- Servicios de telesalud.
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios.
- Servicios de emergencia.
- Cuidado de enfermos terminales y atención paliativa.
- Internación.
- Atención por maternidad y para recién nacidos.
- Servicios de cambio de sexo.
- Servicios y dispositivos para terapias de rehabilitación y habilitación.
- Servicios de laboratorio y radiología, como rayos X.
- Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas.
- Programa de Prevención de la Diabetes.
- Servicios de tratamiento para el trastorno de abuso de sustancias.
- Servicios de pediatría.
- Servicios de la vista.
- Transporte médico que no es de emergencia.
- Transporte no médico.
- Servicios y apoyo a largo plazo.

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



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Health Net

### Servicios para pacientes ambulatorios

- ***Vacunas para adultos***

Puede obtener vacunas para adultos de farmacias o proveedores de la red sin aprobación previa (autorización previa). Health Net cubre las vacunas recomendadas por las Prácticas del Comité Asesor sobre Vacunación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.

- ***Atención de alergias***

Health Net cubre las pruebas y los tratamientos de alergias, incluida la desensibilización de alergias, hiposensibilización o inmunoterapia.

- ***Servicios de anestesiología***

Health Net cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe atención para pacientes ambulatorios.

Cubrimos los siguientes servicios para operaciones dentales cuando Health Net los autoriza:

- Servicios de sedación intravenosa o anestesia general administrados por un profesional médico.
- Servicios relacionados con la sedación o anestesia que se brindan en un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios, un centro de salud federalmente calificado, un consultorio dental o un entorno hospitalario.

- ***Servicios quiroprácticos***

Health Net cubre los servicios quiroprácticos que se limitan al tratamiento de la columna vertebral mediante la manipulación manual. Los servicios quiroprácticos, combinados con servicios de acupuntura, de audiología y de terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes. Es posible que Health Net brinde aprobación previa para otros servicios si son médicamente necesarios.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Los siguientes afiliados son elegibles para recibir servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas hasta 60 días después de terminado el embarazo.
- Residentes en centros de enfermería especializada, de atención intermedia o de atención de enfermedades subagudas.
- Todos los afiliados, cuando los servicios se brindan en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales, centros de salud federalmente calificados o clínicas rurales de salud dentro de la red de Health Net.

### ▪ **Servicios de diálisis o hemodiálisis**

Health Net cubre los tratamientos de diálisis. También cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su PCP y Health Net los aprueban.

### ▪ **Cirugía para pacientes ambulatorios**

Health Net cubre los servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Los servicios de salud necesarios para diagnóstico, aquellos considerados electivos y los servicios médicos específicos para pacientes ambulatorios deben tener aprobación previa (autorización previa).

### ▪ **Servicios de médicos**

Health Net cubre los servicios de médicos que sean médicamente necesarios.

### ▪ **Servicios de podiatría (cuidado de los pies)**

Health Net cubre los servicios de podiatría médicamente necesarios para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, eléctrico y de manipulación del pie. También se incluyen los tobillos y tendones conectados al pie, y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

### ▪ **Terapias de tratamiento**

Health Net cubre diferentes terapias de tratamiento. Por ejemplo:

- Quimioterapia.
- Radioterapia.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de recibir servicios, aunque usted no se encuentre físicamente en el mismo lugar que el proveedor. Con estos servicios, puede conversar en directo con su proveedor o compartirle información sin tener que hablar con él. Puede recibir muchos servicios a través de telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio determinado es el adecuado. Puede comunicarse con él para saber qué tipo de servicios podrían estar disponibles a través de telesalud.

## Servicios de salud mental

- **Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios**
  - Health Net cubre una evaluación inicial de salud mental para el afiliado sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Un proveedor de salud mental con licencia de la red de Health Net puede realizarle una evaluación de salud mental en cualquier momento. No necesita una remisión.
  - Para establecer su nivel de deterioro, el PCP o proveedor de salud mental le remitirán a un especialista dentro de la red de Health Net para que le realice exámenes adicionales de salud mental. Si los resultados de estos exámenes determinan que usted tiene una aflicción leve o moderada, o un deterioro mental, emocional o del comportamiento, Health Net puede brindarle servicios de salud mental. Health Net cubre ciertos servicios de salud mental. Por ejemplo:
    - Evaluación y tratamiento de salud mental individual y de grupo (psicoterapia).
    - Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
    - Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas.
    - Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos.
    - Pruebas de laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.
    - Consulta psiquiátrica.
  - Si quiere obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda Health Net, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Si los resultados de estos exámenes determinan que podría tener un nivel de deterioro mayor y necesitar servicios especializados de salud mental, el PCP o su proveedor de salud mental le remitirán al plan de salud mental del condado para que le realicen una evaluación. Para obtener más información, lea la sección “Servicios especializados de salud mental” en la página 68.

### Servicios de emergencia

- ***Servicios para pacientes internados y ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica***

Health Net cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica dentro de los EE. UU. o que requieran internación si usted está en Canadá o México. Se considera emergencia médica a cualquier afección que causa un dolor intenso o a las lesiones graves. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente podría esperar:

- Riesgo grave para su salud.
- Daños graves a funciones corporales.
- Disfunciones graves de cualquier órgano o parte del cuerpo.
- En el caso de una mujer embarazada en trabajo de parto, es decir, mientras ocurre alguna de las siguientes situaciones:
  - No hay tiempo suficiente para trasladarle de manera segura a otro hospital antes del parto.
  - El traslado puede ser una amenaza para su salud o seguridad, o para la del bebé por nacer.

En la sala de emergencias de un hospital o en una farmacia pueden brindarle un suministro de emergencia de un medicamento que requiere receta médica para 72 horas si consideran que lo necesita. Health Net pagará el suministro de emergencia.

- ***Servicios de transporte de emergencia***

Health Net cubre los servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al centro de atención más cercano en situaciones de emergencia. Esto significa que la gravedad de su afección es tal que otras formas de traslado al lugar de atención podrían poner en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de los EE. UU., excepto servicios de emergencia que requieran internación si usted está en Canadá o México.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Cuidado de enfermos terminales y atención paliativa

Health Net cubre el cuidado de enfermos terminales y la atención paliativa para niños y adultos, para aliviarles molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos no pueden recibir servicios de cuidado de enfermos terminales y atención paliativa al mismo tiempo.

### ▪ **Cuidado de enfermos terminales**

El cuidado de enfermos terminales es un beneficio para los afiliados que tienen una enfermedad terminal. Para recibir este beneficio, el afiliado debe tener una esperanza de vida de 6 meses o menos. Se centra principalmente en el manejo del dolor y de los síntomas, no en una cura para prolongar la vida.

El cuidado de enfermos terminales incluye:

- Servicios de enfermería.
- Servicios de fisioterapia, y de terapias ocupacional o del habla.
- Servicios sociales y médicos.
- Servicios de ama de casa y de ayudante para el cuidado de la salud en el hogar.
- Suministros y aparatos médicos.
- Medicamentos y servicios biológicos.
- Servicios de asesoramiento.
- Servicios de enfermería las 24 horas durante períodos de crisis y cuando se necesiten para que el afiliado con una enfermedad terminal permanezca en su hogar.
- Atención de relevo por hasta cinco días consecutivos cada vez para pacientes internados en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro de cuidado de enfermos terminales.
- Atención a corto plazo para controlar el dolor o los síntomas de pacientes internados en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro de cuidado de enfermos terminales.

### ▪ **Programa de atención paliativa (Care Connections)**

La atención paliativa es un tipo de atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida anticipándose al dolor y evitando o tratando el sufrimiento. Para recibir atención paliativa, no es necesario que el afiliado tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Se puede brindar al mismo tiempo que la atención curativa.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

El programa de atención paliativa Care Connections se especializa en brindar servicios en el hogar para afiliados con enfermedades progresivas graves. Nuestro equipo trabaja con los médicos del afiliado para aliviar los síntomas y mejorar su calidad de vida y la de su familia, a través de prevención, tratamiento y apoyo.

La atención paliativa incluye los siguientes servicios:

- Planificación de la atención anticipada.
- Evaluación y consulta para atención paliativa.
- Plan de atención personalizado.
- Equipo de atención paliativa.
- Coordinación de la atención.
- Control del dolor y de los síntomas.
- Servicios sociales, médicos y de salud mental.
- Servicios de capellanes.
- Apoyo telefónico de atención paliativa, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Otros servicios de atención paliativa médicamente necesarios o razonables para miembros elegibles (p. ej., terapia expresiva para niños).

Los afiliados de cualquier edad pueden recibir servicios de atención paliativa si cumplen con los criterios necesarios. Para obtener más información sobre el programa y los criterios de elegibilidad, llame a Health Net.

### Internación

- ***Servicios de anestesiología***

Health Net cubre los servicios de anestesiología médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos servicios médicos.

- ***Servicios hospitalarios para pacientes internados***

Health Net cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria cuando es admitido en el hospital.

- ***Servicios quirúrgicos***

Health Net cubre las cirugías médicamente necesarias que se realicen en un hospital.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Atención por maternidad y para recién nacidos

Health Net cubre estos servicios de atención por maternidad y para recién nacidos:

- Educación y herramientas para lactancia.
- Atención durante y después del parto.
- Extractores de leche materna y suministros.
- Atención prenatal.
- Servicios del centro de maternidad.
- Enfermeras parteras certificadas.
- Parteras con licencia.
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoramiento.
- Hasta 20 sesiones de asesoramiento para mujeres embarazadas o que ya dieron a luz para prevenir la depresión después del parto.

Start Smart for Your Baby (Start Smart): un programa especial para embarazadas. Health Net quiere acompañarle en su cuidado y en el del bebé durante todo el embarazo. Podemos brindarle información por correo o por teléfono. Nuestro personal de administración de casos puede responder sus preguntas y brindarle apoyo si necesita ayuda para resolver un problema durante el embarazo.

Tenemos muchas maneras de ayudarle para que tenga un embarazo saludable. Pero antes, tenemos que saber que está embarazada. Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), tan pronto lo sepa. Le ayudaremos a programar la atención especial que usted y su bebé necesitan.

## Medicamentos que requieren receta médica

### Medicamentos cubiertos

Su proveedor le puede recetar medicamentos de la *Lista de Medicamentos Preferidos* (por sus siglas en inglés, *PDL*) de Health Net, sujeto a exclusiones y limitaciones. A la *PDL* de Health Net también se la conoce como *Formulario*. Los medicamentos que figuran en la *PDL* son seguros y eficaces para el uso indicado. Un grupo de médicos y farmacéuticos se encarga de actualizarla.

- La lista se actualiza para garantizar de que los medicamentos que se incluyen sean seguros y eficaces.
- Si su médico considera que necesita tomar un medicamento que no está en la lista, debe llamar a Health Net para pedir una aprobación previa antes de que usted obtenga el medicamento.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Tenga en cuenta que el hecho de que un medicamento figure en la *PDL* no garantiza que su médico le recetará el medicamento para determinada afección médica. Para averiguar si un medicamento está en la *PDL* de Health Net, o para obtener una copia de la *PDL*, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). También puede encontrar la *PDL* en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Algunas veces, Health Net debe aprobar un medicamento antes de que un proveedor pueda recetarlos. Health Net revisará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de las 24 horas.

- En la sala de emergencias de un hospital o en una farmacia, puede obtener un suministro de emergencia para 72 horas si se considera que usted lo necesita. Health Net pagará el suministro de emergencia.
- Si Health Net no aprueba la solicitud, le enviará una carta para explicarle los motivos y los medicamentos o tratamientos alternativos que puede probar.

### **Farmacias**

Si necesita surtir o renovar una receta médica, debe obtener los medicamentos que requieren receta médica en una farmacia que trabaje con Health Net. Para obtener la lista de estas farmacias, consulte el *Directorio de Farmacias* de Health Net en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Si quiere encontrar una farmacia cercana, también puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Una vez que elija una farmacia, lleve allí su receta médica. El proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Presente la receta médica junto con su tarjeta de identificación de Health Net cuando vaya a la farmacia. Asegúrese de que en la farmacia sepan sobre sus alergias y los medicamentos que toma. Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, hable con el farmacéutico.

*Solo para afiliados del condado de Los Angeles:*

Si usted vive en el condado de Los Angeles, puede elegir un PCP que tenga contrato con nuestro plan o con nuestro plan subcontratista, Molina Healthcare of California (Molina). Si elige un PCP que trabaja con Molina, obtendrá sus medicamentos en farmacias que tienen contrato con Molina y usará la *Lista de Medicamentos Preferidos* de Molina. Para recibir una copia de esta lista, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Programa de Extensión Temporal de la Atención Después del Parto

El Programa de Extensión Temporal de la Atención Después del Parto permite extender la cobertura para las afiliadas de Medi-Cal que tengan una afección de salud mental durante el embarazo o un período posterior al embarazo.

Health Net cubre la atención de salud mental para mujeres durante el embarazo y hasta dos meses después del final del embarazo. Con este programa, se extiende la cobertura hasta 12 meses a partir del diagnóstico o desde el final del embarazo, lo que ocurra después.

Para que usted califique, su médico debe confirmar el diagnóstico de una afección de salud mental dentro de los 150 días después del final del embarazo. Hable con su médico acerca de estos servicios si cree que los necesita. Si su médico está de acuerdo, debe completar y presentar los formularios en su nombre.

## Administración de casos

Entendemos que algunos afiliados tienen necesidades especiales. Por eso, Health Net ofrece servicios de administración de casos para afiliados con necesidades especiales de atención de salud. Nuestros administradores de casos pueden ayudarle si está embarazada o tiene una discapacidad, o si tiene necesidades especiales de atención de salud o de salud del comportamiento. Se trata de enfermeras registradas o trabajadores sociales que pueden ayudarle a entender los problemas de salud graves y a coordinar la atención con sus médicos. Su administrador de casos trabajará con usted y su médico para que pueda recibir la atención que necesita. Le ayudará a entender los beneficios disponibles con Health Net y le enseñará a trabajar con los médicos para alcanzar sus objetivos de atención de salud.

Este servicio es para afiliados con enfermedades complejas o repentinas, que, con frecuencia, deben visitar a varios médicos. También es posible que necesiten suministros médicos o ayuda en el hogar. Las enfermedades incluyen:

- Lesiones.
- Cáncer.
- Diabetes.
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica.
- Enfermedad renal en etapa terminal.
- Insuficiencia cardíaca.
- Enfermedad de células falciformes.
- Esclerosis múltiple.
- Enfermedad renal.
- VIH o sida.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Hemofilia.
- Posibles trasplantes.
- Depresión.
- Ansiedad.
- Embarazo de alto riesgo.

Otros programas de administración de casos ofrecidos a los afiliados incluyen:

- Programa Care Connections: un programa de atención paliativa para niños y adultos. El programa brinda apoyo adicional a los afiliados con enfermedades progresivas y les ayuda a aliviar los síntomas.
- Manejo de la atención de transición: un programa que ayuda a los afiliados internados agudos en la vuelta a su hogar. Incluye apoyo en coordinación de la atención para las necesidades posteriores al alta.
- Start Smart for Your Baby®: un programa para embarazadas y madres primerizas. Está diseñado para personalizar el apoyo y la atención que necesita para tener un embarazo y un bebé sanos.

### Servicios y dispositivos para terapias de rehabilitación y habilitación

Este beneficio incluye servicios y dispositivos que ayudan a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a mejorar o recuperar habilidades físicas y mentales.

El plan cubre:

- **Acupuntura**

Health Net cubre los servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor crónico intenso y persistente por una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de agujas), combinados con servicios quiroprácticos, de audiología y de terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes cuando los presta un médico, dentista, podiatra o acupunturista. Es posible que Health Net brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.

- **Audiología (servicios de audición)**

Health Net cubre los servicios de audiología. Los servicios de audiología para pacientes ambulatorios, combinados con servicios quiroprácticos, de acupuntura y de terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes. Es posible que Health Net brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- ***Tratamiento de salud del comportamiento***

El tratamiento de salud del comportamiento incluye servicios y programas de tratamiento, tales como análisis del comportamiento aplicado y programas de intervención del comportamiento basados en evidencia, a través de los cuales se desarrolla o recupera, en la medida de lo posible, el desempeño de un individuo.

Los servicios de tratamiento de salud del comportamiento enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo del comportamiento, o a través del aprendizaje paso a paso hasta lograr un comportamiento determinado. Estos servicios se basan en evidencia confiable y no son experimentales. Algunos ejemplos incluyen intervenciones centradas en el comportamiento, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento integral del comportamiento y análisis del comportamiento aplicado.

Los servicios de tratamiento de salud del comportamiento deben ser médicamente necesarios, estar indicados por un médico o psicólogo con licencia y ser aprobados por el plan. Además, se deben prestar de manera que sigan el plan de tratamiento aprobado.

- ***Estudios clínicos para el cáncer***

Health Net cubre los costos de atención de rutina para pacientes aceptados en las fases I, II, III o IV de los estudios clínicos si están relacionados con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras enfermedades que ponen en riesgo la vida, y cuando los realiza la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE. UU., los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Los estudios deben estar aprobados por los Institutos Nacionales de Salud, la Administración de Alimentos y Medicamentos, el Departamento de Defensa o el Departamento de Asuntos de los Veteranos.

- ***Rehabilitación cardíaca***

Health Net cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internados y ambulatorios.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- ***Equipo médico duradero***

Health Net cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios para equipo médico duradero si presenta una receta médica. El posible que los artículos de equipo médico duradero estén cubiertos cuando sean médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales que permiten realizar las actividades de la vida cotidiana o para evitar un deterioro mayor de la discapacidad física. Health Net no cubre equipos, artículos o suministros para la comodidad, el confort o el lujo, ni otros artículos cuya función principal no sea la atención de salud.

- ***Nutrición enteral y parenteral***

Estos métodos de administración de nutrientes se utilizan cuando una enfermedad no le permite alimentarse por los medios que se usan normalmente. Se cubren los productos de nutrición enteral y parenteral cuando son médicamente necesarios.

- ***Audífonos***

Health Net cubre los audífonos si se le realizan pruebas por pérdida de la audición y se los receta un médico. También es posible que Health Net cubra el alquiler, el reemplazo y las baterías de su primer audífono.

- ***Servicios de cuidado de la salud en el hogar***

Health Net cubre los servicios de salud brindados en su hogar cuando están indicados por su médico y son médicamente necesarios.

- ***Suministros, aparatos y equipos médicos***

Health Net cubre los suministros médicos indicados por un médico. También cubre los suministros para incontinencia cuando su médico los indica y los brinda un proveedor contratado por el plan.

- ***Terapia ocupacional***

Health Net cubre los servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las indicaciones y el servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional, combinados con servicios quiroprácticos, de acupuntura, de audiología y de terapia del habla, se limitan a dos por mes. Es posible que Health Net brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- ***Aparatos ortóticos o prótesis***

Health Net cubre dispositivos ortóticos, prótesis y servicios que son médicamente necesarios e indicados por su médico, podiatra, dentista u otro proveedor de salud no médico. Esto incluye dispositivos de audición implantables, prótesis de senos o sostén para mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para reemplazar una parte del cuerpo, recuperar su función o brindar soporte si está debilitada o tiene una deformidad.

- ***Suministros para ostomía y urología***

Health Net cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. No se incluyen equipos, artículos ni suministros para la comodidad, el confort o el lujo.

- ***Fisioterapia***

Health Net cubre los servicios de fisioterapia, incluida la evaluación, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las indicaciones, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

- ***Rehabilitación pulmonar***

Health Net cubre la rehabilitación pulmonar cuando es médicamente necesaria y está indicada por un médico.

- ***Servicios reconstructivos***

Health Net cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el objetivo de mejorar el funcionamiento o, en la medida de lo posible, lograr una apariencia normal. Las estructuras anormales del cuerpo pueden ser por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o mastectomía, que hace necesaria la reconstrucción de un seno. Se pueden aplicar algunas limitaciones y excepciones.

- ***Servicios en centros de enfermería especializada***

Health Net cubre los servicios en centros de enfermería especializada cuando son médicamente necesarios si tiene una discapacidad y necesita recibir un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro con licencia de atención de enfermería especializada las 24 horas del día.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ▪ **Terapia del habla**

Health Net cubre la terapia del habla que es médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla, combinados con servicios quiroprácticos, de acupuntura, de audiología y de terapia ocupacional, se limitan a dos por mes. Es posible que Health Net brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.

### ▪ **Servicios de cambio de sexo**

Health Net cubre los servicios de cambio de sexo (servicios para afirmar el género) como beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando cumplen con los criterios de cirugía reconstructiva.

Todos los beneficios cubiertos para el tratamiento del trastorno de identidad de género necesitan aprobación previa (autorización previa). El tratamiento sigue la última versión del documento de la Asociación Profesional Mundial para la Salud Transgénero, *Normas de atención para la salud de personas trans y con variabilidad de género*, y los criterios de Medi-Cal. El afiliado debe tener un diagnóstico de disforia de género o trastorno de identidad de género realizado por un profesional competente con capacitación en el área y según las pautas de la asociación antes mencionada y de Medi-Cal.

Los beneficios cubiertos incluyen:

- Psicoterapia.
- Terapia hormonal continua.
- Pruebas de laboratorio para controlar la terapia hormonal.
- Cirugía de reasignación de género que no sea cosmética.

La cirugía de reasignación de género está cubierta cuando el afiliado, diagnosticado de trastorno de identidad de género:

- Tiene por lo menos 18 años de edad.
- Es capaz de prestar consentimiento completamente informado.
- Cumple los criterios para la cirugía indicados por la Asociación Profesional Mundial para la Salud Transgénero.

La cirugía de implante de seno (y los servicios relacionados médicamente necesarios) para hombres que cambian de género está cubierta solo cuando la terapia hormonal adecuada no aumentó los senos.

**Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).**



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Servicios de laboratorio y radiología

Health Net cubre los servicios de laboratorio y de rayos X para pacientes ambulatorios e internados cuando son médicamente necesarios. Varios métodos avanzados de toma de imágenes están cubiertos, como tomografías computarizadas, resonancias magnéticas y tomografías por emisión de positrones, según la necesidad médica. Estos servicios están cubiertos en situaciones de emergencia o cuando su médico los indica y los brinda un proveedor contratado por el plan.

### Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación.
- Servicios de planificación familiar.
- Recomendaciones de la iniciativa Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría.
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos.
- Ayuda para dejar el tabaco, también llamados servicios para dejar de fumar.
- Servicios preventivos recomendados con grado A o B por el Grupo Especial de Servicios Preventivos de los Estados Unidos.

Los servicios de planificación familiar se prestan a los afiliados en edad reproductiva para que puedan decidir la cantidad de hijos que quieren tener y con cuánto tiempo de diferencia. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos federal. Los PCP y los obstetras o ginecólogos de Health Net están disponibles para prestar servicios de planificación familiar.

También puede elegir un médico o una clínica que no tengan relación con Health Net para recibir servicios de planificación familiar. No necesita obtener aprobación previa (autorización previa) de Health Net. Es posible que no se cubran los servicios de un proveedor fuera de la red si no están relacionados con la planificación familiar. Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Control de enfermedades o asesoramiento de salud

Health Net se esfuerza por ayudar a los afiliados a obtener el tratamiento y los servicios sociales que necesitan, cuando los necesitan. Para eso, nuestro equipo de administración de la atención brinda educación y asistencia personal. El objetivo de este servicio es aumentar la calidad de su atención y ayudarlo a mejorar su salud. Los programas de control de enfermedades incluyen:

- Asma.
- Diabetes.
- Insuficiencia cardíaca.

Todos nuestros programas están diseñados para ayudarlo a comprender y controlar su salud de forma activa. Estamos a su disposición para ayudarlo a determinar:

- Cómo tomar los medicamentos.
- Qué exámenes de detección debe realizarse.
- Cuándo llamar al médico.

Le brindaremos herramientas para ayudarlo a conocer y controlar su enfermedad. Para obtener información o autorremitirse, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110. Si es usuario de TTY/TDD, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (711) e indique el número 1-800-675-6110. También puede hablar con un instructor de salud del programa de control de enfermedades.

### Programa de Prevención de la Diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes es un programa de cambios en el estilo de vida basado en evidencia. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes de tipo 2 en personas con diagnóstico de prediabetes. El programa dura un año, pero puede durar dos años para los afiliados que califiquen. Incluye asistencia y técnicas para generar cambios en el estilo de vida. Por ejemplo:

- Asesoramiento de un mentor.
- Técnicas de autocontrol y resolución de problemas.
- Estímulo y comentarios.
- Material de información para respaldar los objetivos.
- Registro rutinario del peso de los participantes para ayudar a alcanzar los objetivos.

Para participar en el Programa de Prevención de la Diabetes, los afiliados deben reunir los requisitos de elegibilidad del programa. Para obtener más información sobre el programa y los criterios de elegibilidad, llame a Health Net.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Servicios para el trastorno de abuso de sustancias

El plan cubre:

- Exámenes de detección de consumo indebido de alcohol y drogas ilícitas.
- Servicios sin costo para adultos (a partir de los 18 años de edad) con trastorno de abuso de sustancias o alcohol. Los servicios cubiertos para el consumo indebido de alcohol son:
  - Una prueba de detección ampliada de consumo riesgoso de alcohol por año (una herramienta de detección que le solicita más información sobre su consumo de alcohol).
  - Tres sesiones de intervención de 15 minutos por año para hablar sobre el consumo riesgoso de alcohol.

El plan también cubre el tratamiento para pacientes internados por sobredosis aguda de drogas o alcohol, cuando es médicamente necesario.

## Servicios de pediatría

El plan cubre:

- Los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento para que usted y su hijo puedan mantenerse saludables, según recomiendan las pautas de Bright Futures para pediatras. Estos servicios no tienen costo.
- Si usted o su hijo son menores de 21 años, Health Net cubre las visitas de atención para niños saludables. Estas visitas incluyen un conjunto de servicios integrales preventivos, de detección, de diagnóstico y de tratamiento.
- Health Net programará citas y ofrecerá servicios de transporte para que los niños reciban la atención que necesitan.
- La atención preventiva puede incluir chequeos regulares y exámenes de detección que ayudan a su médico a encontrar problemas a tiempo. Los chequeos regulares permiten que el médico detecte problemas médicos, dentales, de la visión, de la audición o de salud mental, o trastornos de abuso de sustancias. Health Net cubre servicios de detección (como análisis de nivel de plomo en sangre) en cualquier momento que se necesiten, aunque no sea durante su chequeo regular o el de su hijo. La atención preventiva, además, incluye las vacunas que usted o su hijo necesitan. Health Net debe garantizar que todos los niños inscritos reciban las vacunas que necesitan en cualquiera de las visitas de atención de salud. Los servicios de atención



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

preventiva y los exámenes de detección están disponibles sin costo y no requieren aprobación previa (autorización previa). Sin embargo, los exámenes generales del desarrollo para afiliados de entre 6 y 20 años de edad necesitarán autorización previa.

- Cuando se detecta un problema físico o de salud mental durante un chequeo o examen de detección, es posible que se indique atención para resolverlo o aliviarlo. Si la atención es médicamente necesaria, y Health Net es responsable de pagar dicha atención, se brindará la cobertura sin costo.

Estos servicios incluyen:

- Atención hospitalaria, de médicos y de enfermeras especializadas con práctica médica.
  - Vacunas para mantenerse saludable.
  - Fisioterapia, y terapias ocupacional, del habla y del lenguaje.
  - Servicios de cuidado de la salud en el hogar, que pueden incluir suministros, aparatos y equipos médicos.
  - Tratamiento de la vista y la audición, como anteojos o audífonos.
  - Tratamiento de salud del comportamiento para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
  - Administración de casos y educación sobre la salud.
  - Cirugía reconstructiva, que es una operación para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades con el objetivo de mejorar el funcionamiento o, en la medida de lo posible, lograr una apariencia normal.
- Coordinación de la atención para ayudarles a obtener la atención que necesitan usted o su hijo, aunque Health Net no sea responsable de pagar esos servicios. Estos servicios incluyen:
    - Tratamiento y servicios de rehabilitación para trastornos de abuso de sustancias y de salud mental.
    - Tratamiento de problemas dentales, como ortodoncia.

### Servicios de la vista

El plan cubre:

- Un examen de la vista de rutina cada 24 meses. Health Net puede brindar aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Un par de anteojos (marcos y lentes) cada 24 meses; lentes de contacto cuando sean necesarios por enfermedades como afaquia, aniridia y queratocono.

### **Transporte médico que no es de emergencia**

Tiene derecho a usar el transporte médico que no es de emergencia para trasladarse a sus citas si es un servicio cubierto por Medi-Cal. Si no puede llegar a su cita médica, dental, de salud mental, de abuso de sustancias y de farmacia en automóvil, autobús, tren o taxi, puede solicitar transporte médico que no es de emergencia a su médico. Este le indicará el tipo de transporte que se ajusta a sus necesidades.

Se usan ambulancias, vehículos con camilla, vehículos para silla de ruedas o transporte aéreo. Este tipo de transporte no se hace en automóvil, autobús ni taxi. Health Net autoriza el costo más bajo de transporte médico que no es de emergencia, pero sí médicamente necesario, para trasladarle hasta su cita. Si su situación física o médica le permite trasladarse en un vehículo para silla de ruedas, Health Net no pagará una ambulancia. Solo puede usar transporte aéreo si su afección médica no permite ninguna otra forma de transporte terrestre.

El transporte médico que no es de emergencia debe usarse:

- Si hay motivos físicos o médicos que lo hacen necesario, según lo determine un médico u otro proveedor mediante autorización por escrito, o si su situación física o médica le impide usar un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita.
- Si tiene una discapacidad física o mental que hace necesaria la ayuda del conductor desde y hasta su residencia, el vehículo o el lugar de tratamiento.
- Si está aprobado antes por Health Net con una autorización por escrito de un médico.

Para solicitar servicios de transporte médico que no es de emergencia indicados por el médico, llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), por lo menos 5 días hábiles (de lunes a viernes) antes de la cita. Para citas urgentes, llame tan pronto como sea posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de afiliado cuando llame.

### ***Límites del transporte médico que no es de emergencia***

No hay límites para usar el transporte médico que no es de emergencia hacia o desde citas médicas, dentales, de salud mental o de trastornos de abuso de sustancias cubiertas con Medi-Cal cuando está indicado por un proveedor. Algunos servicios de farmacia tienen cobertura de transporte médico que no es de emergencia, como los viajes para obtener medicamentos. Si quiere obtener más información o solicitar



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

servicios de transporte médico que no es de emergencia hacia farmacias, comuníquese con Health Net al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no por el plan de salud, Health Net le brindará el transporte o le ayudará a programarlo.

### ***En qué casos no corresponde***

No se le brindará transporte si su enfermedad y estado físico le permiten llegar a la cita médica en automóvil, autobús, taxi u otro medio de transporte de fácil acceso.

Tampoco se brindará transporte si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. En este *Manual del Afiliado* encontrará una lista de los servicios cubiertos.

### ***Costo para el afiliado***

El transporte no tiene costo cuando está autorizado por Health Net.

### **Transporte no médico**

Puede usar el servicio de transporte no médico cuando necesite:

- Viajar desde y hacia una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal y autorizado por su proveedor.
- Retirar medicamentos que requieren receta médica y suministros médicos.

Si no puede conducir usted mismo hasta la cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal, Health Net le ayudará a conseguir un traslado. Coordinará el traslado hasta su cita en automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado. Usted también puede pedirles a familiares o amigos que le lleven en automóvil hasta la cita, y Health Net les reembolsará las millas. Health Net no hace reembolsos de millas cuando los afiliados conducen hasta o desde sus propias citas.

Antes de recibir aprobación para reembolso de millas, debe informar a Health Net, por teléfono, por correo electrónico o en persona, que hizo todo lo posible para conseguir otro medio de transporte, y no lo logró. Health Net autoriza el tipo de transporte no médico de más bajo costo que se ajuste a sus necesidades médicas.

Para solicitar servicios de transporte no médico que estén autorizados, llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), por lo menos 5 días hábiles (de lunes a viernes) antes de la cita, o tan pronto como sea posible si tiene una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de identificación de afiliado cuando llame.

Nota: Para solicitar servicios de transporte no médico, los indígenas americanos pueden comunicarse con su clínica médica para poblaciones indígenas.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ***Límites del transporte no médico***

No hay límites para usar el transporte no médico hacia o desde citas médicas, dentales, de salud mental o de trastornos de abuso de sustancias cuando está autorizado por Health Net. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no por el plan de salud, su plan de salud le brindará el transporte o le ayudará a programarlo. Los afiliados no pueden conducir ellos mismos ni recibir el reembolso de forma directa.

### ***En qué casos no corresponde***

El transporte no médico no corresponde:

- Si, para recibir un servicio cubierto, es médicamente necesario que se le traslade en ambulancia, vehículo con camilla, vehículo para silla de ruedas u otro tipo de transporte médico que no es de emergencia.
- Si su estado físico o afección médica hacen necesaria la ayuda del conductor desde y hasta su residencia, el vehículo o el lugar de tratamiento.
- Si usa una silla de ruedas y no puede subir y bajar del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Si el servicio no está cubierto por Medi-Cal.

### ***Costo para el afiliado***

El transporte no tiene costo cuando está autorizado por Health Net.

### **Servicios y apoyo a largo plazo**

Health Net cubre estos beneficios de servicios y apoyo a largo plazo para afiliados que califiquen:

- Programa de Servicios de Propósitos Múltiples para Adultos Mayores aprobado por Health Net.
- Servicios en centros de enfermería especializada aprobados por Health Net.
- Servicios comunitarios para adultos aprobados por Health Net.

### **SOLO PARA LOS CONDADOS DE LOS ANGELES Y SAN DIEGO**

- **Programa de Servicios de Propósitos Múltiples para Adultos Mayores.** Es posible que califique para recibir los servicios del Programa de Servicios de Propósitos Múltiples para Adultos Mayores si tiene 65 años o más, tiene una discapacidad, vive en el área geográfica aprobada por el programa y es elegible



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

para ingresar en un centro de enfermería, pero quiere quedarse en su casa. Este programa le permite vivir seguro en su hogar en lugar de que lo admitan en un centro de enfermería. Los servicios brindados incluyen:

- Centro de apoyo y cuidado diurno para adultos.
  - Ayuda con la vivienda y reparaciones menores en el hogar.
  - Ayuda con tareas cotidianas y cuidado personal.
  - Supervisión protectora.
  - Administración de la atención.
  - Atención de relevo (dentro y fuera del hogar).
  - Transporte.
  - Servicios de preparación de comidas, para centros o envíos al hogar.
  - Confianza social y asesoramiento terapéutico.
  - Servicios de comunicación, traducción e interpretación.
  - Adaptaciones para acceder al entorno.
  - Sistema personal de respuesta en caso de emergencia y dispositivo de comunicación.
  - Manejo del dinero.
- **Atención en un centro de enfermería especializada (centro de atención intermedia o de enfermedades subagudas).** Nuestro plan cubre los servicios de centros de enfermería especializada. Es posible que usted disponga de servicios en este tipo de centros si tiene una discapacidad física y requiere un nivel alto de atención. Estos servicios deben ser indicados por un médico o una enfermera certificada y especializada con práctica médica, y deben ser brindados en un centro de enfermería especializada con licencia. Los servicios cubiertos incluyen:
    - Atención de enfermería especializada las 24 horas del día.
    - Alojamiento y alimentación (comidas diarias).
    - Administración de casos.
    - Rayos X y servicios de laboratorio.
    - Fisioterapia, y terapias ocupacional y del habla.
    - Medicamentos que requieren receta médica y su administración.
    - Suministros, aparatos y equipos médicos.
  - **Coordinación de la atención para afiliados que reciben atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo.** Nuestro plan brinda coordinación de la atención para los afiliados que reciben atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo en los condados de Los Angeles y San Diego. Cuando corresponda o cuando un afiliado lo solicite, nuestro plan desarrollará planes de atención individual para afiliados con alto riesgo y establecerá equipos



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

interdisciplinarios de atención. Estos planes y equipos se crean a partir de las necesidades del afiliado. Además, aseguran la integración y coordinación de la atención médica del afiliado y de los servicios y apoyo a largo plazo. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### **PARA TODOS LOS CONDADOS:**

- **Servicios comunitarios para adultos.** Si tiene 18 años o más, y necesita ayuda adicional porque tiene problemas de salud y le resulta difícil cuidar de sí mismo, es posible que califique para recibir los servicios comunitarios para adultos. Si califica, le ayudaremos a encontrar el centro que mejor se ajuste a sus necesidades. Si en su área no hay un centro de servicios comunitarios para adultos disponible, le ayudaremos a encontrar otros servicios comunitarios y en el hogar.

En el centro de servicios comunitarios para adultos, puede recibir estos servicios:

- Evaluación individual.
- Servicios profesionales de enfermería.
- Fisioterapia, y terapias ocupacional y del habla.
- Servicios de salud mental.
- Actividades terapéuticas.
- Servicios sociales.
- Atención personal.
- Comidas.
- Asesoramiento nutricional.
- Transporte desde y hacia su hogar y el centro de servicios comunitarios para adultos.

---

## Coordinación de la atención

Health Net ofrece servicios para ayudarle a coordinar las necesidades de atención de salud sin costo.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su hijo, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

---

## Beneficios de la Iniciativa de Atención Coordinada

*Solo para los condados de Los Angeles y San Diego*

- La Iniciativa de Atención Coordinada de California trabaja para mejorar la coordinación de la atención para las personas con doble elegibilidad (que califican para Medi-Cal y Medicare). Tiene dos partes principales:



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Cal MediConnect**

El programa Cal MediConnect busca mejorar la coordinación de la atención para los beneficiarios elegibles para Medicaid y Medi-Cal. Les permite inscribirse en un solo plan para manejar todos sus beneficios, en lugar de tener planes de Medicare y Medi-Cal por separado. También busca brindar atención de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse saludables y en sus hogares el mayor tiempo posible.

Si usted está inscrito en Health Net Cal MediConnect, el plan cubre:

- Una red de proveedores que trabajan juntos para usted.
- Un coordinador de atención personal, que se asegurará de que obtenga la atención y el apoyo que necesita.
- Una revisión personalizada de sus necesidades de salud y su plan de atención.

### **Atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo**

Las personas que son elegibles para Medicare y Medi-Cal deben inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal para recibir los beneficios de Medi-Cal, incluidos los servicios y apoyo a largo plazo, y los beneficios integrales de Medicare.

---

## **Programa de Casas de Salud**

Health Net cubre los servicios del Programa de Casas de Salud para los afiliados que tienen determinadas enfermedades crónicas. Estos sirven para ayudar a coordinar servicios de salud física, servicios de salud del comportamiento, y servicios y apoyo comunitarios a largo plazo para los afiliados que padecen enfermedades crónicas.

Es posible que se comuniquen con usted si califica para este programa. También puede llamar a Health Net, o hablar con su médico o con el personal clínico, para averiguar si puede recibir los servicios.

Usted puede calificar para el Programa de Casas de Salud si:

- Tiene ciertas enfermedades crónicas. Comuníquese con Health Net para averiguar cuáles son esas enfermedades. Además, debe:
  - Tener al menos tres enfermedades crónicas para las cuales el programa brinda servicios.
  - Haber estado hospitalizado en el último año.
  - Haber ido al Departamento de Emergencias tres veces o más en el último año.
  - No tener un lugar donde vivir.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Usted no califica para recibir los servicios del Programa de Casas de Salud si:

- Recibe servicios de cuidado de enfermos terminales.
- Ha estado en un centro de enfermería especializada durante más tiempo que el mes de admisión y el mes siguiente.

### ***Servicios cubiertos por el Programa de Casas de Salud***

Este programa le permite tener un coordinador y un equipo de atención que les ayudarán a coordinar el cuidado a usted y a sus proveedores de atención de salud, como médicos, especialistas, farmacéuticos y administradores de casos. Health Net brinda servicios del Programa de Casas de Salud. Por ejemplo:

- Administración integral de la atención.
- Coordinación de la atención.
- Promoción de la salud.
- Atención integral de transición.
- Servicios de apoyo individual y para la familia.
- Remisiones para recibir apoyo social y comunitario.

### ***Costo para el afiliado***

Los servicios del Programa de Casas de Salud no tienen costo para los afiliados.

---

## **Otros programas y servicios de Medi-Cal**

### **Otros servicios que puede obtener a través de la modalidad de pago por servicio u otros programas de Medi-Cal**

A veces, Health Net no cubre los servicios, pero usted puede obtenerlos de todas maneras a través de la modalidad de pago por servicio u otros programas de Medi-Cal. En esta sección, se enumeran estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### **Servicios especializados de salud mental**

Los planes de salud mental del condado prestan algunos servicios de salud mental en lugar de Health Net. Por ejemplo, servicios especializados de salud mental para afiliados de Medi-Cal que cumplen con los criterios de necesidad médica. Los servicios especializados de salud mental pueden incluir estos servicios residenciales y para pacientes ambulatorios e internados:



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Servicios para pacientes ambulatorios:
  - Servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo del plan, terapia, rehabilitación y servicios adicionales).
  - Servicios de apoyo con medicamentos.
  - Servicios intensivos de tratamiento de día.
  - Servicios de rehabilitación de día.
  - Servicios de intervención en casos de crisis.
  - Servicios de estabilización en casos de crisis.
  - Servicios de administración de casos específicos.
  - Servicios terapéuticos de comportamiento (cubiertos para afiliados menores de 21 años de edad).
  - Coordinación de atención intensiva (cubierta para afiliados menores de 21 años de edad).
  - Servicios intensivos en el hogar (cubiertos para afiliados menores de 21 años de edad).
  - Tutela temporal terapéutica (cubierta para afiliados menores de 21 años de edad).
- Servicios residenciales:
  - Servicios de tratamiento residencial para adultos.
  - Servicios de tratamiento residencial en casos de crisis.
- Servicios para pacientes internados:
  - Servicios hospitalarios para pacientes internados con diagnóstico psiquiátrico agudo.
  - Servicios hospitalarios brindados por profesionales para pacientes internados psiquiátricos.
  - Servicios de centros de salud psiquiátrica.

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de su condado. Para consultar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visite [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx).

### **Servicios para el trastorno de abuso de sustancias**

El condado ofrece servicios para el trastorno de abuso de sustancias a los afiliados de Medi-Cal que cumplen con los criterios de necesidad médica. Cuando se identifica a un afiliado que califica para recibir estos servicios, se le remite al departamento del condado para recibir tratamiento. Para consultar los números de teléfono de todos los condados en línea, visite [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

A excepción de lo descrito en la subsección “Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Health Net”, Health Net no cubre ninguno de los otros servicios de tratamiento para el abuso de alcohol y drogas ni los servicios de desintoxicación de heroína para pacientes ambulatorios. Los afiliados que requieran estos servicios serán remitidos a un proveedor de desintoxicación con internación voluntaria o al programa de tratamiento para el abuso de alcohol y drogas de su condado. Health Net seguirá trabajando con su PCP para cubrir la atención primaria y otros servicios que no estén relacionados con el tratamiento para el abuso de alcohol y sustancias, y coordinará servicios con los programas de tratamiento, si es necesario.

### Servicios dentales

Si vive en los condados de Los Angeles o Sacramento, Health Net ofrece un plan dental de Medi-Cal para beneficiarios. Para obtener más información, llame al 1-800-213-6991.

Para los afiliados que viven en otros condados, Medi-Cal cubre algunos servicios dentales. Por ejemplo:

- Servicios de diagnóstico e higiene dental preventiva (como exámenes, rayos X y limpiezas dentales).
- Servicios de emergencia para controlar el dolor.
- Extracciones dentales.
- Empastes.
- Tratamientos de conducto (anterior o posterior).
- Coronas (prefabricadas o de laboratorio).
- Eliminación del sarro y alisamiento radicular.
- Mantenimiento periodontal.
- Dentaduras postizas parciales y completas.
- Ortodoncia para niños que califican.
- Fluoruro tópico.

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre el programa dental de Medi-Cal, llame al 1-800-322-6384 (TTY/TDD: 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del programa dental, [www.denti-cal.ca.gov](http://www.denti-cal.ca.gov).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Servicios para Niños de California

Servicios para Niños de California es un programa de Medi-Cal para niños menores de 21 años que cumplen las reglas y tienen algunas afecciones médicas, enfermedades o problemas de salud crónicos. Si Health Net o su PCP consideran que su hijo tiene una enfermedad aprobada por Servicios para Niños de California, le remitirán a este programa del condado para que se evalúe si es elegible.

Esta decisión la toma el personal del programa. Si su hijo califica para este tipo de atención, los proveedores del programa tratarán la enfermedad aprobada. Health Net continuará cubriendo los servicios que no tengan relación con la enfermedad aprobada por el programa, como exámenes físicos, vacunas y chequeos de niños saludables.

Health Net no cubre los servicios brindados por Servicios para Niños de California. Para que el programa cubra estos servicios, el proveedor, los servicios y los equipos deben estar aprobados.

El programa no cubre todos los problemas de salud, pero sí cubre la mayoría de las afecciones de salud que causan discapacidades físicas o necesitan tratamiento con medicamentos, cirugía o rehabilitación. El programa brinda cobertura a niños con afecciones de salud como:

- Enfermedad cardíaca congénita.
- Cáncer.
- Tumores.
- Hemofilia.
- Anemia falciforme.
- Problemas de tiroides.
- Diabetes.
- Problemas renales crónicos graves.
- Enfermedad hepática.
- Enfermedad intestinal.
- Labio leporino o paladar hendido.
- Espina bífida.
- Pérdida de audición.
- Cataratas.
- Parálisis cerebral.
- Convulsiones en ciertas circunstancias.
- Artritis reumatoide.
- Distrofia muscular.
- Sida.
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la columna vertebral.
- Quemaduras graves.
- Dientes muy torcidos.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Medi-Cal paga los servicios del programa. Si su hijo no es elegible para recibir estos servicios, continuará recibiendo atención médicamente necesaria de Health Net.

- Puede visitar el sitio web del programa, [www.dhcs.ca.gov/services/ccs](http://www.dhcs.ca.gov/services/ccs), para obtener más información.

También puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### Atención institucional a largo plazo

Para los afiliados de los condados de Kern, Sacramento, San Joaquin, Stanislaus y Tulare, Health Net cubre la atención a largo plazo durante el mes en que ingresa al centro y el mes siguiente. Health Net **no** cubre la atención a largo plazo si se queda más tiempo.

La modalidad de pago por servicio de Medi-Cal cubre su estadía si dura más de un mes desde que ingresa al centro. Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

### Programa de Inicio Temprano o Intervención Temprana

- El Programa de Inicio Temprano es para bebés y niños pequeños, desde el nacimiento hasta los 3 años, que necesitan servicios de intervención temprana y presentan signos de retrasos en el desarrollo o tienen problemas que pueden causar estos retrasos. Algunas enfermedades de riesgo incluyen:
  - Asfixia.
  - Infección del sistema nervioso central.
  - Prematuridad.
- Para obtener más información sobre el Programa de Inicio Temprano o Intervención Temprana, o solicitar que lo remitan al centro regional para recibir estos servicios, hable con su médico o con nuestro plan.

### Servicios de evaluación de la agencia de educación local

- La agencia de educación local brinda algunos servicios para evaluar la atención de salud a través de programas escolares. Esta agencia es la escuela pública de su localidad. Los niños de 3 a 21 años pueden obtener servicios sin una remisión de su PCP, pero este debe coordinar los servicios médicos necesarios con la agencia. Los servicios de la agencia de educación local incluyen:
  - Evaluaciones de salud mental y física.
  - Evaluaciones psicosociales y educativas.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Educación sobre la salud y la nutrición.
- Evaluaciones del desarrollo.
- Fisioterapia y terapia ocupacional.
- Terapia del habla y audiología (pruebas auditivas).
- Asesoramiento.
- Servicios de enfermería.
- Servicios de ayudantes de salud en la escuela.
- Transporte médico.

### **Afiliados con discapacidades del desarrollo**

#### CENTROS REGIONALES

- Los centros regionales se crearon para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades del desarrollo. Las enfermedades incapacitantes incluyen retraso mental, epilepsia, autismo, parálisis cerebral, síndrome de Down, y retrasos en el habla y el lenguaje. Estos centros ayudan a los participantes y sus familias a encontrar viviendas, programas de día para adultos, transporte, atención de salud y actividades sociales. La mayoría de los servicios son gratuitos para los participantes elegibles. Si tiene un familiar diagnosticado con una enfermedad incapacitante antes de los 18 años de edad, su PCP le pondrá en contacto con el centro regional local.

### **Detección de envenenamiento por plomo en la infancia**

- Health Net cubre una prueba de detección de plomo en sangre para afiliados hasta los 18 años como parte de la atención preventiva de rutina. Cuando los resultados de las pruebas muestran un nivel de plomo en sangre determinado, se remite a los niños al Programa de Prevención del Envenenamiento por Plomo en la Infancia, a los Servicios para Niños de California o al departamento de salud local para evaluación y tratamiento adicionales.

### **Terapia por observación directa para el tratamiento de la tuberculosis**

- Los afiliados identificados con tuberculosis activa y riesgo de no cumplir con el tratamiento serán remitidos por nuestro plan al departamento de salud local para que reciban terapia por observación directa. Este tipo de afiliados son, entre otros, personas con resistencia comprobada a varios medicamentos, afiliados en quienes no funcionó el tratamiento o que tuvieron una recaída luego de completar el régimen anterior, niños y adolescentes, y personas que mostraron no cumplir con el tratamiento (como las que



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

no asistieron a las citas en el consultorio). Health Net brindará todos los servicios médicamente necesarios cubiertos a los afiliados con tuberculosis en terapia por observación directa, y les asegurará un trabajo conjunto de administración de casos y coordinación de la atención con el departamento de salud local.

### Trasplantes de órganos vitales

- Health Net remitirá a los afiliados identificados como candidatos a trasplantes de órganos vitales a un centro de trasplantes aprobado por Medi-Cal y cubrirá la evaluación que se realice en estos centros. Algunos ejemplos de este tipo de trasplantes son el de médula ósea, corazón, hígado, pulmón, corazón y pulmón, trasplantes combinados de hígado y riñón, y de hígado e intestino delgado. Si le aceptan como candidato al trasplante y este está aprobado por Medi-Cal, se cancelará su afiliación a Health Net y volverá a la modalidad de pago por servicio de Medi-Cal. Health Net seguirá cubriendo todos los servicios médicamente necesarios hasta que se cancele su afiliación. A los afiliados menores de 21 años se los remite a los Servicios para Niños de California para todas las evaluaciones y autorizaciones de trasplantes.

Health Net no cancela la afiliación de los pacientes que necesitan recibir trasplantes de riñón o córnea. Brindaremos todos los servicios, incluido el trasplante propiamente dicho, si es médicamente necesario para el afiliado.

### Otros beneficios de Medi-Cal no cubiertos por Health Net, pero disponibles a través de la modalidad de pago por servicio de Medi-Cal:

- Factores de la coagulación, como el factor de coagulación de la hemofilia.
- Atención a largo plazo (excepto para los afiliados de Los Angeles y San Diego. Para obtener más información, consulte la sección “Servicios y apoyo a largo plazo” incluida antes en este documento).
- Atención de salud pediátrica de día.
- Servicios de laboratorio estatales brindados por el Programa Estatal de Pruebas de Alfabetoproteína en Suero.
- Administración de casos específicos.
- Servicios de desintoxicación voluntaria para pacientes internados en un hospital general de atención de agudos.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Servicios que no puede obtener a través de Health Net ni de Medi-Cal

Hay algunos servicios que no cubren ni Health Net ni Medi-Cal. Por ejemplo:

- Servicios y medicamentos en fase experimental o de investigación.
- Conservación de la fertilidad.
- Fertilización *in vitro*.
- Modificaciones permanentes en el hogar.
- Modificaciones en el vehículo.
- Cirugía cosmética (para cambiar o dar nueva forma a estructuras normales del cuerpo con el objetivo de mejorar la apariencia).
- Servicios para Niños de California.
- Todos los servicios excluidos de Medi-Cal según la ley estatal o federal.
- Circuncisiones de rutina, a menos que sean médicamente necesarias.
- Servicios de salud mental o asesoramiento para problemas en la relación de pareja o familia.
- Asistencia para el cuidado diario.
- Servicios para tratar la infertilidad.
- Vacunas para deportes, trabajo o viajes.
- Artículos para comodidad personal (como teléfonos, televisor y comida para huéspedes) mientras está en el hospital.
- Tratamiento para problemas graves de alcoholismo. Si necesita servicios para problemas graves de alcoholismo, es posible que le remitan al programa de tratamiento por abuso de alcohol y drogas del condado.
- Servicios de la vista:
  - Anteojos con fines cosméticos, laborales o de protección.
  - Anteojos recetados que no sean para corregir errores de refracción o problemas de la visión binocular.
  - Lentes progresivos.
  - Lentes de contacto multifocales.
  - Terapia de la visión o entrenamiento para la vista.
  - Anteojos con receta médica para uso opcional de una persona que tiene y puede utilizar lentes de contacto.

Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Las nuevas tecnologías incluyen servicios médicos, medicamentos, productos biológicos o dispositivos recientemente desarrollados para el tratamiento de enfermedades o afecciones específicas o las nuevas formas de usar la tecnología actual.

Health Net se adapta a los cambios en tratamientos y tecnologías. Para determinar si un nuevo tipo de atención o tratamiento debería agregarse a su plan de beneficios, tenemos en cuenta:

- Las últimas publicaciones científicas y médicas.
- Las recomendaciones de médicos en ejercicio o asociaciones médicas reconocidas a nivel nacional.
- Los informes y las publicaciones de agencias del Gobierno.

Esto se hace para estar seguros de que usted recibirá atención segura y eficaz.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 5. Derechos y responsabilidades

Como afiliado de Health Net, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. En este capítulo se explica cuáles son. También se incluyen los avisos legales que usted tiene derecho a recibir como afiliado de Health Net.

---

## Sus derechos

Los afiliados de Health Net tienen estos derechos:

- Recibir un trato respetuoso que tenga en cuenta su derecho a la privacidad y garantice la confidencialidad de su información médica.
- Obtener información sobre el plan y los servicios, incluidos los servicios cubiertos, los profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Health Net.
- Recibir atención de proveedores de la red en tiempo y forma.
- Participar en la toma de decisiones con respecto a su atención de salud, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.
- Hacer recomendaciones acerca de la política del plan sobre derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Presentar quejas formales, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
- Obtener coordinación de la atención.
- Solicitar apelaciones si se decidió rechazar, posponer o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación gratuitos en su idioma.
- Obtener apoyo legal gratuito a través de la oficina local de ayuda legal u otros grupos.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 5 | Derechos y responsabilidades

- Redactar instrucciones anticipadas.
- Solicitar una audiencia ante el estado si se le niega un servicio o beneficio, y ya ha presentado una apelación ante Health Net, pero aún no está satisfecho con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días. También puede pedir que le informen sobre los casos en los que es posible solicitar una audiencia acelerada.
- Cancelar su afiliación a Health Net y cambiarse a otro plan de salud del condado cuando lo solicite.
- Acceder a los servicios que se pueden recibir con el consentimiento de menores de edad.
- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (como braille, letra grande y audio) con información para afiliados, si los solicita. Además, tiene derecho a obtenerlos en el formato que corresponde y en tiempo y forma, conforme a la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- No sufrir ninguna forma de restricción o aislamiento como medida disciplinaria o de presión, por comodidad o como represalia.
- Evaluar con honestidad la información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, y que se les presenten de manera adecuada acorde a su estado y capacidad de comprender, con independencia de los costos o la cobertura.
- Acceder a sus expedientes médicos, recibir copias de ellos y solicitar que sean enmendados o corregidos, según se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Reglamentos Federales.
- Tener la libertad de ejercer estos derechos sin que se vea perjudicado el tratamiento que recibe de Health Net, de los proveedores o del estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, centros de salud federalmente calificados, clínicas médicas para poblaciones indígenas, servicios de parteras, centros rurales de salud, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de Health Net, de acuerdo con la ley federal.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Sus responsabilidades

Los afiliados de Health Net tienen estas responsabilidades:

- **Actuar con respeto y cortesía.** Usted es responsable de tratar a su médico, al personal y a todos los proveedores con respeto y cortesía. Además, debe llegar a tiempo a sus visitas o llamar al consultorio médico, al menos 24 horas antes, para cancelar o reprogramar una cita.
- **Dar información actualizada, exacta y detallada.** Usted es responsable de dar información correcta, tanta como sea posible, a todos sus proveedores y a Health Net. Además, debe hacerse chequeos regulares e informar a su médico los problemas de salud que tiene antes de que se agraven.
- **Seguir los consejos de su médico y participar en su atención.** Usted es responsable de hablar con el médico sobre sus necesidades de atención de salud, establecer y acordar los objetivos con su médico, hacer todo lo posible por entender sus problemas de salud y seguir los planes y las instrucciones de tratamiento que decidan entre los dos.
- **Utilizar la sala de emergencias solo en una emergencia.** Usted es responsable de utilizar la sala de emergencias en casos de emergencia o según se lo indique su médico. La atención de emergencia es un servicio que usted considera razonablemente necesario para detener o aliviar enfermedades o síntomas graves y repentinos, y lesiones o afecciones que requieren diagnóstico y tratamiento inmediatos.
- **Denunciar actos indebidos.** Usted es responsable de denunciar fraude o actos indebidos relacionados con la atención de salud ante Health Net Community Solutions. Puede hacerlo de forma anónima al número de teléfono gratuito de la línea directa para denunciar fraudes y abusos de Health Net, al 1-866-685-8664. La línea directa para denunciar fraudes atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Aviso de prácticas de privacidad

Si lo solicita, se le brindará una declaración sobre las políticas y los procesos de Health Net para mantener la confidencialidad de los expedientes médicos.

**ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN.**

***LÉALO DETENIDAMENTE.***

### **Obligaciones de las entidades cubiertas:**

Health Net (a la que se hace referencia como “nosotros” o “el plan”) es una entidad cubierta conforme a lo definido y regulado por la Ley sobre Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud de 1996. Health Net debe cumplir con las pautas que establece la ley para mantener la privacidad de su información médica protegida y brindarle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con esa información. Además, debe respetar los términos del aviso vigente y notificarle cualquier violación de la confidencialidad. La información médica protegida incluye datos suyos, como información demográfica que puede ser utilizada de manera razonable para identificarlo y que está relacionada con afecciones o estados de salud físicos o mentales pasados, presentes o futuros. También se trata de información relacionada con la atención de salud que recibe o con el pago de dicha atención.

Este aviso describe cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida. Además, le informa sus derechos a acceder, modificar y administrar su información médica protegida, y cómo ejercer estos derechos. Todos los demás usos y divulgaciones no descritos en este aviso se realizarán solo con su autorización por escrito.

Health Net se reserva el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer que el aviso revisado y modificado tenga validez para la información médica protegida que ya tenemos, así como también para cualquier otra que recibamos en el futuro. Health Net revisará y distribuirá rápidamente este aviso siempre que haya un cambio importante en alguno de los siguientes:

- Usos o divulgaciones.
- Sus derechos.
- Nuestras obligaciones legales.
- Otras prácticas de privacidad indicadas en el aviso.

Todos los avisos revisados estarán disponibles en nuestro sitio web y en el *Manual del Afiliado*.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Protecciones internas de la información médica protegida oral, escrita y electrónica:**

Health Net resguarda su información médica protegida. Disponemos de procesos de privacidad y seguridad para ayudarle.

Estas son algunas de las maneras en que resguardamos su información médica protegida.

- Capacitamos a nuestro personal para que siga nuestros procesos de privacidad y seguridad.
- Exigimos que nuestros socios comerciales cumplan con los procesos de privacidad y seguridad.
- Mantenemos la seguridad de nuestras oficinas.
- Comunicamos su información médica protegida únicamente por motivos comerciales a las personas que la necesitan.
- Mantenemos la seguridad de su información médica protegida cuando la enviamos o guardamos de manera electrónica.
- Utilizamos tecnología para evitar que las personas equivocadas tengan acceso a su información médica protegida.

### **Usos y divulgaciones permitidos de su información médica protegida:**

Esta es una lista de los usos y divulgaciones de su información médica protegida que podemos hacer sin su permiso o autorización:

- **Tratamiento.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida a un médico u otro proveedor de atención de salud que le esté brindando tratamiento, para coordinar la atención entre los proveedores o para ayudarnos a tomar decisiones de aprobación previa (autorización previa) relacionadas con sus beneficios.
- **Pago.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para el pago de beneficios por los servicios de atención de salud que recibió. También podemos divulgar esta información a otro plan de salud, a un proveedor de atención de salud o a otra entidad sujeta a las reglas de privacidad federales por cuestiones relativas a los pagos. Entre los pagos puede incluirse:
  - Procesar reclamos.
  - Determinar la elegibilidad o cobertura para reclamos.
  - Emitir facturas de primas.
  - Evaluar los servicios para determinar la necesidad médica.
  - Realizar la revisión de la utilización de los reclamos.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Operaciones de atención de salud.** Podemos utilizar y divulgar su información médica protegida para realizar nuestras operaciones de atención de salud. Estas actividades pueden incluir:
  - Brindar servicios al cliente.
  - Responder a quejas y apelaciones.
  - Ofrecer administración de casos y coordinación de la atención.
  - Realizar la revisión médica de reclamos y otras evaluaciones de la calidad.
  - Ocuparnos de hacer mejoras.

En nuestras operaciones de atención de salud, podemos divulgar información médica protegida a socios comerciales. Tendremos acuerdos escritos con esos socios para mantener la privacidad de esa información. Podemos divulgar la información médica protegida a otra entidad sujeta a las reglas de privacidad federales. La entidad también debe estar vinculada con usted por operaciones de atención de salud. Esto incluye lo siguiente:

- Evaluación de la calidad y actividades de mejora.
  - Revisión de las aptitudes o antecedentes de los profesionales de la salud.
  - Administración de casos y coordinación de la atención.
  - Detección o prevención de fraude y abuso relacionados con la atención de salud.
- **Divulgaciones al plan de salud grupal o al patrocinador del plan.** Podemos divulgar su información médica protegida a un patrocinador del plan de salud grupal, como un empleador u otra entidad que le brinda un programa de atención de salud. Esto se hará si el patrocinador está de acuerdo con determinadas restricciones respecto de la utilización o divulgación de la información médica protegida (por ejemplo, si acepta no utilizar la información médica protegida para tomar decisiones o medidas relacionadas con el empleo).

### **Otras divulgaciones permitidas o necesarias de su información médica protegida:**

- **Actividades de recaudación.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para las actividades de recaudación, por ejemplo, recaudar dinero para una fundación benéfica o una entidad similar, para ayudar a financiar sus actividades. Si nos comunicamos con usted por estos motivos, le daremos la oportunidad de decidir si no quiere participar o prefiere dejar de recibir estas comunicaciones en el futuro.
- **Propósitos de contratación.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para los propósitos de contratación, como tomar una determinación sobre una solicitud o petición de cobertura. Si usamos o divulgamos su información médica protegida para los propósitos de contratación, tenemos prohibido usar o divulgar su información genética en dicho proceso.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Recordatorios de citas o alternativas de tratamiento.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para recordarle que tiene una cita con nosotros para recibir tratamiento o atención médica. También podemos usarla para brindarle información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información para dejar de fumar o perder peso.
- **Según lo exija la ley.** Si las leyes federales, estatales o locales exigen usar o divulgar su información médica protegida, debemos hacerlo en la medida en que el uso o la divulgación cumplan con dichas leyes y se limiten a sus requisitos. Si dos o más leyes o reglamentaciones que rigen el mismo uso o divulgación están en conflicto, cumpliremos con las leyes o reglamentaciones más restrictivas.
- **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su información médica protegida a una autoridad de salud pública para prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad. Por ejemplo, podemos divulgar su información médica protegida a la Administración de Alimentos y Medicamentos para garantizar la calidad, la seguridad o la efectividad de los productos o servicios regidos por esta.
- **Víctimas de maltrato y abandono.** Si consideramos que ha sido víctima de maltrato, abandono o violencia doméstica, podemos divulgar su información médica protegida a una autoridad gubernamental local, estatal o federal, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley para recibir dichos informes.
- **Procedimientos judiciales y administrativos.** Podemos divulgar su información médica protegida en procedimientos judiciales y administrativos. También podemos divulgarla en respuesta a:
  - La orden de un tribunal.
  - Un tribunal administrativo.
  - Una notificación.
  - Una citación.
  - Una orden judicial.
  - Un pedido de presentación de pruebas.
  - Otras solicitudes legales similares.
- **Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar la información médica protegida pertinente para el cumplimiento de la ley cuando se nos solicite. Por ejemplo, en respuesta a:
  - Una orden judicial.
  - Una autorización ordenada por un juzgado.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Una notificación.
- Una citación emitida por un funcionario judicial.
- Una notificación de un jurado de acusación.

También podemos divulgar la información médica protegida pertinente para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida.

- **Médicos forenses, examinadores médicos y directores de funerarias.** Podemos divulgar su información médica protegida a un médico forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de muerte. También podemos divulgar su información médica protegida a directores de funerarias, según sea necesario, para que realicen su trabajo.
- **Donación de órganos, ojos y tejidos.** Podemos divulgar su información médica protegida a organizaciones de procuración de órganos. También podemos divulgar su información médica protegida a entidades comprometidas con la procuración, el mantenimiento de bancos o el trasplante de:
  - Órganos cadavéricos.
  - Ojos.
  - Tejidos.
- **Amenazas para la salud y la seguridad.** Podemos utilizar o divulgar su información médica protegida si creemos, de buena fe, que su uso o divulgación son necesarios para evitar o minimizar una amenaza grave o inminente para la salud o seguridad públicas o de una persona.
- **Funciones gubernamentales especializadas.** Si pertenece a las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podemos divulgar su información médica protegida según lo soliciten las autoridades militares. También podemos divulgar su información médica protegida a:
  - Funcionarios federales autorizados, para actividades de seguridad nacional y de inteligencia.
  - El Departamento de Estado, para determinaciones de idoneidad médica.
  - El servicio de protección del presidente u otras personas autorizadas.
- **Indemnización por accidentes y enfermedades laborales.** Podemos divulgar su información médica protegida para cumplir con las leyes de indemnización por accidentes y enfermedades laborales, u otros programas similares establecidos por ley, que brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, sin tener en cuenta quién es el culpable.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Situaciones de emergencia.** En situaciones de emergencia o si usted está incapacitado o no está presente, podemos divulgar su información médica protegida a un familiar, a un amigo personal cercano, a una agencia autorizada de servicios en casos de desastre o a cualquier otra persona identificada previamente por usted. Usaremos nuestro criterio y experiencia profesionales para determinar si la divulgación es conveniente para usted. De lo contrario, solo divulgaremos la información médica protegida que sea pertinente para el rol que cumpla la persona en su atención.
- **Presos.** Si usted está preso en un correccional o bajo la custodia de un funcionario policial, podemos divulgar su información médica protegida al correccional o al funcionario, en tanto dicha información sea necesaria para que le brinden atención de salud, para proteger su salud o seguridad, o para proteger la salud o seguridad de la institución u otras personas.
- **Investigación.** En ciertas circunstancias, podemos divulgar su información médica protegida a investigadores, si el estudio de investigación clínica fue aprobado y se tomaron ciertas medidas para garantizar la privacidad y seguridad de su información médica protegida.

### **Usos y divulgaciones de su información médica protegida que requieren su autorización por escrito**

Estamos obligados a obtener su autorización por escrito para utilizar o divulgar su información médica protegida, con pocas excepciones, por los siguientes motivos:

**Venta de información médica protegida.** Solicitaremos su autorización por escrito antes de realizar cualquier divulgación que se considere una venta de información médica protegida, es decir, que recibiremos una compensación por divulgar la información de esta manera.

**Comercialización.** Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar su información médica protegida con fines comerciales. Hay algunas excepciones, como cuando nos comunicamos con usted en persona u ofrecemos regalos promocionales de valor nominal.

**Notas de psicoterapia.** Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar cualquiera de sus notas de psicoterapia que podamos tener archivadas, excepto para determinados tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Derechos de las personas

A continuación, se describen sus derechos con relación a la información médica protegida. Si quiere ejercer alguno de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros. Para ello, use la información que aparece al final de este aviso.

- **Derecho a revocar una autorización.** Usted puede revocar su autorización en cualquier momento. Debe hacerlo por escrito. La revocación entrará en vigor de inmediato, a menos que ya hayamos tomado medidas en virtud de la autorización y antes de haber recibido su revocación por escrito.
- **Derecho a solicitar restricciones.** Usted tiene derecho a solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de su información médica protegida para tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud. También puede solicitarlas para las divulgaciones a personas que participan en su atención o en el pago de su atención, como familiares o amigos cercanos. En la solicitud, deben figurar las restricciones que solicita y a quienes se aplican. No es necesario que estemos de acuerdo con esta solicitud. Si la aceptamos, cumpliremos con su solicitud de restricción, a menos que la información sea necesaria para brindarle un tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la divulgación de información médica protegida para el pago o las operaciones de atención de salud a un plan de salud cuando usted haya pagado la totalidad del servicio o artículo.
- **Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales.** Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre su información médica protegida a través de otros medios o en otros lugares. Este derecho se aplica solo en las siguientes circunstancias: (1) la comunicación divulga el nombre y la dirección del proveedor o la información médica relacionada con los servicios confidenciales recibidos, o (2) la divulgación total o parcial del nombre y de la dirección del proveedor o de la información médica podría ponerlo en peligro si no se realiza por los medios que usted elija o al lugar que prefiera. No necesita explicar el motivo de su solicitud, pero debe indicar claramente que la comunicación revela el nombre y la dirección del proveedor o la información médica relacionada con los servicios confidenciales recibidos, o que la divulgación total o parcial del nombre y de la dirección del proveedor o de la información médica podría ponerlo en peligro si no se modifican los medios de comunicación o la ubicación. Debemos cumplir con su solicitud si es razonable y especifica los medios que debemos utilizar o el lugar al que debemos enviar su información médica protegida.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Derecho a acceder a su información médica protegida y a obtener copias de esta.** Usted tiene derecho, con pocas excepciones, a leer u obtener copias de la información médica protegida que se encuentra en un conjunto de registros determinados. Puede solicitarnos que le brindemos copias en otro formato que no sea fotocopias. Usaremos el formato que solicite, a menos que esto no sea posible. Para obtener acceso a su información médica protegida, debe presentar una solicitud por escrito. Si rechazamos su solicitud, le brindaremos una explicación por escrito y le informaremos si los motivos para el rechazo pueden ser revisados y cómo solicitar la revisión, o si el rechazo no puede ser revisado.
- **Derecho a modificar su información médica protegida.** Usted tiene derecho a solicitar que modifiquemos o cambiemos su información médica protegida si considera que contiene información incorrecta. Debe solicitarlo por escrito y explicar por qué debe modificarse. Podemos rechazar su solicitud por ciertos motivos, por ejemplo, si la información que quiere modificar no es de nuestra autoría y el autor de la información médica protegida puede realizar los cambios. Si rechazamos su solicitud, se lo explicaremos por escrito. Puede responder con una declaración que indique que no está de acuerdo con nuestra decisión, y adjuntaremos su declaración a la información médica protegida que solicitó que modifiquemos. Si aceptamos su solicitud, haremos los esfuerzos razonables para incluir las modificaciones en las futuras divulgaciones de su información y para comunicárselas a otros, incluidas las personas que usted designe.
- **Derecho a recibir un informe de la divulgación.** Usted tiene derecho a recibir una lista de todas las veces en las que nosotros o nuestros socios comerciales divulgamos su información médica protegida en los últimos 6 años. Este derecho no se aplica a la divulgación por motivos relacionados con tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud, a las divulgaciones que usted autorizó ni a determinadas actividades. Si solicita este informe más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en los costos por responder a esas solicitudes adicionales. Le brindaremos más información sobre nuestras tarifas cuando realice la solicitud.
- **Derecho a presentar una queja.** Si usted considera que se han violado sus derechos de privacidad o que no hemos respetado nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentar una queja ante nosotros por escrito o por teléfono. Use la información de contacto que aparece al final de este aviso. Para quejas de Medi-Cal, los afiliados pueden comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica de California con la información de contacto que aparece en la siguiente sección.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Además, usted puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Para ello, envíe una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201. También puede llamar al 1-800-368-1019 (TTY/TDD: 1-866-788-4989) o visitar [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).

### **NO TOMAREMOS MEDIDAS CONTRA USTED POR PRESENTAR UNA QUEJA.**

- **Derecho a recibir una copia de este aviso.** Puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento. Use la información de contacto que aparece al final de este aviso. Si consulta este aviso en nuestro sitio web o lo recibe por correo electrónico, también puede solicitar una copia impresa.

### **Información de contacto**

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su información médica protegida o cómo ejercer sus derechos, puede contactarnos por escrito o por teléfono a la información de contacto que aparece a continuación.

#### **Health Net Privacy Office**

Attn: Privacy Official  
P.O. Box 9103  
Van Nuys, CA 91409

#### **Teléfono:**

**1-800-522-0088**

#### **Fax:**

1-818-676-8314

#### **Correo electrónico:**

[Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

Si considera que no hemos protegido su privacidad y quiere quejarse, puede presentar una queja. Llame o escriba a:

#### ***Privacy Officer***

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services  
1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413  
Sacramento, CA 95899-7413

Teléfono: 1-916-445-4646 o 1-866-866-0602 (TTY/TDD: 1-877-735-2929)

Correo electrónico: [Privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:Privacyofficer@dhcs.ca.gov)



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **AVISO SOBRE PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU **INFORMACIÓN FINANCIERA** Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de su información financiera personal. Para los fines de este aviso, “información financiera personal” hace referencia a la información sobre un afiliado o solicitante de cobertura de atención de salud que lo identifica. Por lo general, esta información no es pública y se obtiene a través del individuo o de la cobertura de atención de salud que se le brinda.

**Información que recopilamos.** Reunimos información financiera personal sobre usted de las siguientes fuentes:

- Información sobre usted que obtenemos mediante solicitudes y otros formularios, como su nombre, dirección, edad, información médica y número de Seguro Social.
- Información sobre sus transacciones con nosotros, nuestras filiales u otros, como el pago de las primas y el historial de reclamos.
- Información sobre informes de consumidores.

**Divulgación de información.** No divulgamos la información financiera personal de las personas inscritas actuales o anteriores a ningún tercero, excepto cuando lo permita o exija la ley. Por ejemplo, en el curso de nuestras prácticas comerciales generales, podemos divulgar cualquier información financiera personal que recopilemos sobre usted sin su autorización a los siguientes tipos de instituciones, si lo permite la ley:

- Nuestras filiales corporativas, como otras aseguradoras.
- Compañías no afiliadas, para realizar nuestras actividades comerciales cotidianas, como procesar sus transacciones, mantener sus cuentas o cumplir con órdenes judiciales e investigaciones legales.
- Compañías no afiliadas que prestan servicios para nosotros, como enviar comunicaciones promocionales en nuestro nombre.

**Confidencialidad y seguridad.** Tomamos medidas de seguridad físicas, electrónicas y administrativas conforme a las normas federales y estatales aplicables para proteger su información financiera personal contra riesgos, como pérdida, destrucción o uso indebido. Estas medidas incluyen la protección de computadoras, archivos y edificios, así como restricciones sobre quién tiene acceso a su información financiera personal.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Preguntas sobre este aviso:**

Si tiene preguntas sobre este aviso:

**Llame al número de teléfono gratuito que aparece al dorso de su tarjeta de identificación o comuníquese con Health Net, al 1-800-522-0088.**

---

## **Aviso sobre leyes aplicables**

Existen muchas leyes que se aplican a este *Manual del Afiliado*. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, aunque dichas leyes no estén incluidas ni explicadas en este *Manual*. 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 sobre Medi-Cal como pagador de última instancia**

A veces, un tercero tiene que pagar primero los servicios que Health Net le brindó. Por ejemplo, si tiene un accidente automovilístico o se lesiona en el trabajo, el seguro o la indemnización por accidentes y enfermedades laborales tienen que pagar primero.

El Departamento de Servicios de Atención Médica tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medi-Cal, de los cuales Medi-Cal no es el pagador primario. Si se lesiona por culpa de un tercero, usted o su representante legal deben notificar al Departamento de Servicios de Atención Médica dentro de los 30 días de iniciar una acción legal o presentar un reclamo. Envíe la notificación en línea:

- Programa de Lesiones Personales: <http://dhcs.ca.gov/PI>.
- Programa de Recuperación de Indemnización por Accidentes y Enfermedades Laborales: <http://dhcs.ca.gov/WC>.

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

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y reglamentaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros sobre los servicios de atención de salud para los afiliados. Health Net tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de última instancia.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Los afiliados de Medi-Cal también pueden tener otra cobertura de salud sin costo. Los afiliados deben agotar todos los servicios brindados por la otra cobertura de salud antes de usar los servicios de Health Net porque así lo exige la ley. Si no lo hacen, se rechazarán o interrumpirán los beneficios o la elegibilidad para Medi-Cal. Las leyes federales y estatales exigen que los afiliados de Medi-Cal informen si tienen un seguro de salud privado. Para informar un seguro de salud privado o cambiarlo, visite <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>. También puede hacerlo a través de su plan de salud o llamando al 1-800-541-5555 (TTY/TDD: 1-800-430-7077 o 711). Si se encuentra fuera de California, llame al 1-916-636-1980. Si no informa los cambios en su otra cobertura de salud de inmediato y recibe beneficios de Medi-Cal para los cuales no es elegible, es posible que deba reembolsar al Departamento de Servicios de Atención Médica.

---

### Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso del patrimonio de ciertos afiliados de Medi-Cal fallecidos por los pagos hechos, incluidas las primas de la atención administrada por los servicios en centros de enfermería, los servicios comunitarios y en el hogar, y los servicios hospitalarios y medicamentos que requieren receta médica relacionados brindados al afiliado fallecido luego de cumplir los 55 años. Si el afiliado fallecido no tenía patrimonio ni bienes, no habrá deuda.

Para obtener más información sobre recuperación del patrimonio, visite <http://dhcs.ca.gov/er>. También puede llamar al 1-916-650-0490 u obtener asesoramiento legal.

---

### Aviso de Acción

Health Net le enviará una carta de *Aviso de Acción* cada vez que Health Net rechace, demore, cancele o modifique una solicitud de servicios de atención de salud. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, puede presentar una apelación ante Health Net. Consulte la sección “Apelaciones” a continuación para obtener información importante para la presentación de apelaciones. En el *Aviso de Acción* que Health Net le enviará, encontrará información sobre sus derechos si está en desacuerdo con una decisión que hayamos tomado.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Responsabilidad de terceros

Health Net no realizará ningún reclamo para recuperar el valor de los servicios cubiertos que se brindaron a un afiliado cuando dicha recuperación resulte de una acción que involucra la responsabilidad civil de un tercero o de un seguro contra accidentes, enfermedades y responsabilidad civil, incluidas las indemnizaciones por accidentes y enfermedades laborales, y la cobertura para conductores sin seguro. Sin embargo, Health Net notificará al Departamento de Servicios de Atención Médica sobre estos posibles casos y le ayudará a reivindicar el derecho del estado al reembolso de estas recuperaciones. Los afiliados están obligados a colaborar con Health Net y con el Departamento de Servicios de Atención Médica en este asunto.

---

## Contratistas independientes

La relación entre Health Net y cada proveedor participante es una relación de contratistas independientes. Los proveedores participantes no son empleados ni agentes de Health Net. Tampoco Health Net ni ningún empleado de Health Net es empleado o agente de un proveedor participante. En ningún caso, Health Net será responsable de negligencia, actos ilícitos u omisiones de cualquier médico u otro proveedor de atención de salud participante. Los proveedores participantes, y no Health Net, mantienen la relación médico-paciente con el afiliado. Health Net no es un proveedor de atención de salud.

---

## Fraude al plan de atención de salud

El fraude al plan de atención de salud se define como un engaño o una declaración falsa de un proveedor, un afiliado, un empleador o cualquier persona que actúe en su nombre. Es un delito grave que puede llevarse a juicio. Cualquier persona que deliberadamente y a sabiendas se involucre en una actividad que tenga como intención estafar al plan de atención de salud, mediante la presentación de un reclamo que contenga una declaración falsa o engañosa, será culpable de fraude al seguro.

Si tiene inquietudes con respecto a cualquiera de los cargos que aparecen en una factura o en un formulario de *Explicación de Beneficios*, o si sabe o sospecha que existe alguna actividad ilegal, llame a la línea directa para denunciar fraudes de nuestro plan, de manera gratuita, al 1-866-685-8664. La línea directa para denunciar fraudes atiende las 24 horas del día, los siete días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Circunstancias que están fuera del control de Health Net

Si los centros o el personal de Health Net no se encuentran disponibles para brindar o coordinar los servicios o beneficios conforme a este *Manual del Afiliado* debido a un desastre natural o a una circunstancia de emergencia, la obligación de Health Net se limitará a hacer un esfuerzo, de buena fe, para proveer o coordinar la prestación de dichos servicios o beneficios dentro de la disponibilidad actual de sus centros o su personal.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 6. Cómo informar y resolver problemas

Puede expresar los problemas que tenga con Health Net de dos maneras:

- Presentar una **queja** (o **queja formal**) cuando tiene un problema con Health Net o un proveedor, o con la atención de salud o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Presentar una **apelación** cuando no está de acuerdo con la decisión de Health Net de no cubrir o cambiar sus servicios.

Usted tiene derecho a presentar quejas formales y apelaciones ante Health Net para informarnos sus problemas. No perderá ninguno de sus derechos y recursos legales por hacerlo. No le discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentar una queja. Cuando nos informa sus problemas, nos ayuda a mejorar la atención para todos los afiliados.

Siempre debe comunicarle sus problemas primero a Health Net. Para hacerlo, llámenos al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). El número está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si su queja formal o apelación siguen sin resolverse, o si no está satisfecho con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada de California y solicitarle que revise su queja o realice una revisión médica independiente. Para comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada de California, llame al 1-888-466-2219 (TTY/TDD: 1-877-688-9891 o 711) o visite [www.dmhca.gov](http://www.dmhca.gov), para obtener más información.

En la Oficina de Defensoría de Atención Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California también pueden ayudarle. Allí lo pueden ayudar si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiar de plan o abandonarlo. También pueden ayudarle si se mudó y tiene problemas para transferir la cobertura de Medi-Cal al nuevo condado. Puede llamar a la Oficina de Defensoría de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 1-888-452-8609.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

También puede presentar una queja formal relacionada con su elegibilidad para Medi-Cal en la oficina de elegibilidad de su condado. Si no está seguro sobre dónde presentar la queja formal, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

Para avisar que la información sobre su seguro de salud adicional es incorrecta, llame a Medi-Cal, al 1-800-541-5555, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

---

## Quejas

Se presenta una queja (o queja formal) cuando se tiene un problema o no se está satisfecho con los servicios que ofrece Health Net o un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puede hacerlo en cualquier momento por escrito, por teléfono o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Indique el número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), y solicite que le envíen un formulario. Complételo cuando lo reciba. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Infórmenos qué ocurrió y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario por correo a:

Health Net Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348

Los formularios de queja también están disponibles en el consultorio de su médico.

- **En línea:** Visite el sitio web de Health Net. Ingrese en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos brindársela. Ofrecemos servicios de idiomas gratuitos. Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

En un plazo de 5 días después de recibir su queja, le enviaremos una carta para confirmar la recepción. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta en la que le informaremos cómo resolvimos su problema. Si se comunica con Health Net por una queja formal que no se relaciona con la cobertura de atención de salud, una necesidad médica ni un tratamiento experimental o de investigación, y la queja formal se resuelve antes de finalizar el siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si quiere que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que demoramos en resolver su queja pondría en peligro su vida, su salud o la capacidad de sus funciones corporales, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar este tipo de revisión, llámenos al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711) y tomaremos la decisión dentro de las 72 horas después de haber recibido su queja.

---

## Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud para que Health Net revise y cambie una decisión que tomó sobre la cobertura de algún servicio que había solicitado. Si le enviamos una carta de *Aviso de Acción* para informarle que denegamos, retrasamos, cambiamos o ya no prestaremos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su PCP u otro proveedor también pueden presentar una apelación en su nombre, con su permiso por escrito.

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha que figura en la carta de *Aviso de Acción* que recibió de Health Net. Sin embargo, si actualmente recibe tratamiento y quiere continuar recibéndolo, debe solicitar una apelación ante Health Net dentro de los 10 días calendario a partir de la fecha de envío de esta carta, o antes de la fecha en la que Health Net diga que terminarán sus servicios. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, el tratamiento continuará si usted lo pide. Es posible que le exijamos que pague el costo de los servicios si la decisión definitiva rechaza o cambia un servicio.

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

- **Por teléfono:** Llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Indique su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.
- **Por correo:** Llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711), y solicite que le envíen un formulario. Complételo cuando lo reciba. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.

Envíe el formulario por correo a:

Health Net Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Los formularios de apelación también están disponibles en el consultorio de su médico.

- **En línea:** Visite el sitio web de Health Net. Ingrese en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si necesita ayuda para presentar su apelación, podemos brindársela. Ofrecemos servicios de idiomas gratuitos. Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

En un plazo de 5 días después de recibir su apelación, le enviaremos una carta para confirmar la recepción. Dentro de los 30 días, le informaremos nuestra decisión de apelación. Si Health Net no le informa esta decisión dentro de los 30 días, puede solicitar una audiencia ante el estado y una revisión médica independiente. Sin embargo, si solicita primero una audiencia ante el estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente luego de que la audiencia se haya realizado. En este caso, la audiencia ante el estado tiene la última palabra.

Si usted o su médico quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que demoramos en resolver su apelación pondría en peligro su vida, su salud o la capacidad de sus funciones corporales, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas después de haber recibido su apelación.

---

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

Si presentó una apelación y, luego, recibió una carta de Health Net en la que se le informaba que no cambiaron de decisión, o bien si nunca recibió una carta al respecto y ya han pasado 30 días, usted puede:

- Solicitar una **audiencia ante el estado** al Departamento de Servicios Sociales de California para que un juez revise su caso.
- Presentar el formulario de queja o de revisión médica independiente ante el Departamento de Atención Médica Administrada para que revean la decisión de Health Net, o bien solicitar una **revisión médica independiente** a dicho departamento. Durante la revisión médica independiente del Departamento de Atención Médica Administrada, un médico externo que no esté relacionado con Health Net revisará su caso. El número de teléfono gratuito del Departamento de Atención Médica Administrada de California es 1-888-466-2219, y la línea TDD es 1-877-688-9891. Puede consultar el formulario de queja o de revisión médica independiente y sus correspondientes instrucciones en el sitio web del Departamento de Atención Médica Administrada: [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov).



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

La revisión médica independiente y la audiencia ante el estado no tienen costo.

Tiene derecho a solicitar tanto una revisión médica independiente como una audiencia ante el estado. Sin embargo, si solicita primero una audiencia ante el estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente luego de que la audiencia se haya realizado. En este caso, la audiencia ante el estado tiene la última palabra.

En las siguientes secciones, encontrará más información sobre cómo solicitar una audiencia ante el estado o una revisión médica independiente.

---

### **Quejas y revisiones médicas independientes ante el Departamento de Atención Médica Administrada**

Una revisión médica independiente consiste en la revisión de su caso a cargo de un revisor externo que no está relacionado con el plan de salud. Si quiere una revisión médica independiente, primero debe presentar una apelación ante Health Net. Si no recibe noticias de su plan de salud dentro de los 30 días calendario, o está en desacuerdo con la decisión, puede solicitar una revisión médica independiente. Debe solicitar una revisión médica independiente dentro de los 6 meses a partir de la fecha del aviso en el que le informamos la decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar la audiencia ante el estado. Por eso, si usted quiere una revisión médica independiente y una audiencia ante el estado, debe presentar su queja lo antes posible. Recuerde que si primero solicita una audiencia ante el estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente luego de que la audiencia se haya realizado. En este caso, la audiencia ante el estado tiene la última palabra.

Puede obtener una revisión médica independiente de inmediato sin presentar antes una apelación. Esto es para casos en los que su problema de salud es urgente.

Si su queja ante el Departamento de Atención Médica Administrada no califica para una revisión médica independiente, el Departamento revisará igual su queja para asegurarse de que Health Net tomó la decisión correcta cuando usted apeló la denegación de los servicios. Health Net debe cumplir las decisiones de las revisiones médicas independientes y las que tome el Departamento de Atención Médica Administrada.

Aquí le explicamos cómo solicitar una revisión médica independiente. Tenga en cuenta que el término “queja formal” hace referencia a las quejas y a las apelaciones.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tiene alguna queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero al **1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711)** y seguir el proceso de quejas formales del plan antes de comunicarse con el departamento. Recurrir a este proceso no impide el ejercicio de ningún derecho ni recurso legal que esté a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que no haya sido resuelta satisfactoriamente en su plan de salud o una queja formal que no se haya resuelto después de 30 días, llame al departamento para recibir asistencia. También podría ser elegible para una revisión médica independiente. Si es elegible, una revisión médica independiente le brindará una evaluación imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuestos, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación, y las disputas por pagos de servicios médicos de emergencia o de urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas con dificultades de audición y del habla. Puede consultar el formulario de quejas o de revisión médica independiente y sus correspondientes instrucciones en el sitio web del departamento, <http://www.dmhc.ca.gov>.

---

### Audiencias ante el estado

Una audiencia ante el estado es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California. Un juez le ayudará a resolver su problema o le dirá que Health Net tomó la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una audiencia ante el estado si ya ha presentado una apelación ante Health Net, pero aún no está satisfecho con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una audiencia ante el estado dentro de los 120 días a partir de la fecha en que Health Net le informa qué decisión tomó sobre la apelación. Su PCP puede solicitar una audiencia ante el estado en su nombre, con su permiso por escrito.

Las audiencias ante el estado pueden solicitarse por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** Llame a la Unidad de Respuesta Pública del Departamento de Servicios Sociales de California, al 1-800-952-5253 (TTY/TDD: 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Complete el formulario que le enviamos con el aviso de resolución de apelaciones. Envíelo a:

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



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia ante el estado, podemos brindársela. Ofrecemos servicios de idiomas gratuitos. Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711).

En la audiencia, usted dará su versión de los hechos. Nosotros presentaremos nuestro punto de vista. El juez puede demorar hasta 90 días en tomar una decisión sobre su caso. Health Net debe cumplir lo que decida el juez.

Si quiere que el Departamento de Servicios Sociales de California tome una decisión rápida porque el tiempo que se demora en celebrar una audiencia ante el estado pondría en peligro su vida, su salud o la capacidad de sus funciones corporales, usted o su PCP pueden comunicarse con el departamento y solicitar una audiencia ante el estado acelerada (rápida). El departamento debe tomar una decisión antes de los 3 días hábiles después de la fecha en que reciba de Health Net el expediente completo de su caso.

---

## Fraude, derroche y abuso

Si sospecha que un proveedor o alguna persona con Medi-Cal cometió fraude, derroche o abuso, tiene derecho a denunciarlo. Para ello, puede llamar al número gratuito confidencial, 1-800-822-6222, o presentar una queja en línea, en [www.dhcs.ca.gov/](http://www.dhcs.ca.gov/).

El fraude, derroche y abuso de proveedores incluye:

- Falsificar expedientes médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- Prestar más servicios de atención de salud de los que son médicamente necesarios.
- Facturar servicios que no se prestaron.
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio.
- Ofrecer artículos o servicios con descuento o gratis para influir en la decisión de los afiliados respecto al proveedor que elijan.
- Cambiar el médico de atención primaria sin que el afiliado esté al tanto.

El fraude, derroche y abuso por parte de una persona que recibe los beneficios incluye:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o una tarjeta de identificación de beneficios (por sus siglas en inglés, BIC) de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 6 | Cómo informar y resolver quejas formales

- Ir a una sala de emergencias cuando no hay una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o de identificación del plan de salud de otra persona.

Para denunciar fraude, derroche y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, derroche o abuso. Brinde toda la información que pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Indique las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió exactamente.

Envíe su informe a:

Special Investigations Unit  
1370 Timberlake Manor Parkway  
Chesterfield, MO 63017  
1-866-685-8664



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 7. Números de teléfono importantes y glosario

---

## Números de teléfono importantes

- Departamento de Servicios al Afiliado de Health Net: 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711)
- **Servicios de discapacidad**
  - Sitio web: <https://www.ada.gov/>
  - Servicio de Retransmisión de Datos de California: TTY/TDD: 711
  - Sprint: 1-888-877-5379 (voz)
  - MCI: 1-800-735-2922 (voz)
  - Información sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades: 1-800-514-0301 (voz); 1-800-514-0383 (TDD)
- **Programa Servicios para Niños de California**
  - Sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services>
  - Condado de Kern: 1-661-868-0504
  - Condado de Los Angeles: 1-800-288-4584
  - Condado de Sacramento: 1-916-875-9900
  - Condado de San Diego: 1-619-528-4000
  - Condado de San Joaquin: 1-209-468-3900
  - Condado de Stanislaus: 1-209-558-7515
  - Condado de Tulare: 1-559-685-5800



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Programa de Salud Infantil y Prevención de Discapacidades**
  - Sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
  - Condado de Kern: 1-661-321-3000
  - Condado de Los Angeles: 1-800-993-2437
  - Condado de Sacramento: 1-916-875-7151
  - Condado de San Diego: 1-619-692-8808
  - Condado de San Joaquin: 1-209-468-8335
  - Condado de Stanislaus: 1-209-558-8860
  - Condado de Tulare: 1-559-687-6915
- **Servicios del estado de California**
  - Oficina de Defensoría del Departamento de Servicios de Atención Médica de California: 1-888-452-8609 (sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
  - Departamento de Servicios Sociales: 1-800-952-5253 (TDD: 1-800-952-8349) (sitio web: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
  - Departamento de Atención Médica Administrada: 1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (sitio web: <http://dmhc.ca.gov/>)
- **Administración del Seguro Social**
  - Ingreso suplementario del Seguro Social: 1-800-772-1213 (TTY/TDD: 1-800-325-0778)
  - Sitio web: <https://www.ssa.gov/>
- **Oficinas en condados**
  - Sitio web: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
  - Sitio web del plan de salud mental: <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>
    - **Condado de Kern**
      - Departamento de Servicios Humanos: 1-661-631-6807
      - Servicios de Salud Mental: 1-800-991-5272
    - **Condado de Los Angeles**
      - Departamento de Servicios Sociales Públicos
      - Línea de Ayuda Central (incluye servicios de idiomas): 1-877-481-1044
      - Centro de Servicios al Cliente del Departamento de Servicios Sociales Públicos: 1-866-613-3777; 1-310-258-7400
      - Departamento de Salud Mental del Condado de Los Angeles: 1-800-854-7771



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Condado de Sacramento**
  - Departamento de Asistencia Humana: 1-916-874-3100
  - Departamento de Salud y Servicios Humanos (plan de salud mental): 1-888-881-4881
- **Condado de San Diego**
  - Departamento de Salud y Servicios Humanos: 1-866-262-9881
  - División de Salud del Comportamiento de San Diego: 1-888-724-7240
- **Condado de San Joaquin**
  - Departamento de Salud Pública: 1-209-468-3400
  - Servicios de Salud del Comportamiento: 1-888-468-9370
  - Agencia de Servicios Humanos: 1-209-468-1000
- **Condado de Stanislaus**
  - Agencia de Servicios Comunitarios: 1-877-652-0734
  - Salud del Comportamiento y Servicios de Recuperación: 1-888-376-6246
- **Condado de Tulare**
  - Agencia de Salud y Servicios Humanos: 1-800-540-6880
  - Departamento de Salud Mental: 1-800-320-1616

---

## Glosario

**Trabajo de parto:** el período en que una mujer se encuentra en alguna de las tres etapas del parto y no se la puede trasladar a tiempo a otro hospital antes de dar a luz, o cuando el traslado puede afectar la salud y la seguridad de la mujer o del bebé por nacer.

**Aguda:** una enfermedad repentina y de corta duración que requiere atención médica rápida.

**Indígena americano:** una persona indígena, según la definición de las secciones 1603(c), 1603(f) y 1679(b) del Título 25 del Código de los Estados Unidos, o que es elegible como tal para recibir servicios de proveedores de atención de salud indígenas (generalmente conocidos como I/T/U: Servicio de Salud Indígena, tribus indígenas, organizaciones tribales u organizaciones indígenas urbanas) o a través de remisiones del servicio de salud contratado, según lo dispuesto en el Título 42, artículo 136.12, del Código de Reglamentos Federales o en el Título V de la Ley para la Mejora de la Atención de Salud Indígena.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Apelación:** una solicitud del afiliado para que Health Net revise y cambie una decisión que tomó sobre la cobertura de algún servicio que había solicitado.

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

**Servicios para Niños de California:** un programa de Medi-Cal que brinda servicios a niños de hasta 21 años que tienen ciertas enfermedades y problemas de salud.

**Salud Infantil y Prevención de Discapacidades:** un programa de salud pública que reembolsa a los proveedores de atención de salud públicos y privados por las evaluaciones de salud tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a que los niños y jóvenes reciban atención de salud regular. Su PCP puede brindarle los servicios de este programa.

**Administrador de casos:** las enfermeras registradas o los trabajadores sociales que pueden ayudarle a entender los principales problemas de salud y coordinar la atención entre sus proveedores.

**Enfermeras parteras certificadas:** una enfermera registrada con licencia que fue certificada por el Consejo de Enfermeros Registrados de California como enfermera partera. La enfermera partera certificada puede brindar atención en partos normales.

**Quiropráctico:** un proveedor que trata la columna vertebral mediante la manipulación manual.

**Enfermedad crónica:** una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar completamente, que empeora con el tiempo o que debe ser tratado para que usted no desmejore.

**Clínica:** un centro que los afiliados pueden elegir como PCP. Puede ser un centro de salud federalmente calificado, una clínica comunitaria, una clínica rural de salud, una clínica médica para poblaciones indígenas u otro centro de atención primaria.

**Servicios comunitarios para adultos:** los servicios para pacientes ambulatorios prestados en centros, relacionados con atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personal, capacitación y asistencia de familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los afiliados que califiquen.

**Queja:** una expresión verbal o escrita de insatisfacción de un afiliado sobre Health Net, un proveedor o la calidad de los servicios prestados. Una queja es lo mismo que una queja formal.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Continuidad de la atención:** la posibilidad que tiene un afiliado del plan de seguir con su proveedor actual para recibir servicios de Medi-Cal, por un período de hasta 12 meses, si el proveedor y Health Net están de acuerdo.

**Coordinación de beneficios:** el proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene la responsabilidad principal del tratamiento y del pago, cuando los afiliados tienen más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

**Copago:** el pago que usted hace, generalmente, en el momento de recibir el servicio, además del pago a la aseguradora.

**Cobertura (servicios cubiertos):** los servicios de atención de salud que Health Net presta a los afiliados, según los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal, tal como se detallan en la *Evidencia de Cobertura* y sus enmiendas.

**Departamento de Servicios de Atención Médica:** la oficina de California que supervisa el programa Medi-Cal.

**Cancelar la inscripción:** dejar de usar este plan de salud porque usted ya no califica o se cambia a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario en el que indique que ya no quiere participar en este plan de salud o llamar a Opciones de Atención de Salud y cancelar la inscripción por teléfono.

**Departamento de Atención Médica Administrada:** la oficina de California que supervisa los planes de salud de atención administrada.

**Equipo médico duradero:** el equipo que es médicamente necesario y lo indica su médico u otro proveedor. Health Net decide si el equipo médico duradero se debe alquilar o comprar. Los costos de alquiler no deben ser mayores que el costo de compra. Se cubre la reparación de estos equipos.

**Servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento:** un beneficio para afiliados de Medi-Cal menores de 21 años que les ayuda a mantenerse saludables. Los afiliados deben realizarse los chequeos de salud adecuados para su edad y los exámenes de detección correspondientes para hallar problemas y tratar enfermedades a tiempo.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Afección médica de emergencia:** una afección médica o de salud mental, como trabajo de parto (ver la definición de más abajo) o dolor intenso, cuyos síntomas son tan graves que, según la opinión de cualquier persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina, si no se brinda atención médica inmediata, podría:

- Poner su salud o la salud de su bebé por nacer en grave peligro.
- Causar daño a una función corporal.
- Hacer que un órgano o una parte del cuerpo no funcionen correctamente.

**Atención en la sala de emergencias:** un examen realizado por un médico (o el personal bajo la dirección de un médico, según lo permita la ley) para averiguar si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizarlo clínicamente dentro de las capacidades del centro.

**Transporte médico de emergencia:** el transporte en ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir atención médica de emergencia.

**Persona inscrita:** una persona que es afiliada de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

**Servicios excluidos:** los servicios que no cubre el programa Medi-Cal de California.

**Servicios de planificación familiar:** los servicios para evitar o postergar el embarazo.

**Centro de salud federalmente calificado:** un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención de salud. Puede obtener atención primaria y preventiva en uno de estos centros.

**Pago por servicio de Medi-Cal:** significa que usted no está inscrito en un plan de salud de atención administrada. En la modalidad de pago por servicio, el médico debe aceptar Medi-Cal de forma directa y facturarle a este programa los servicios que usted recibe.

**Atención de seguimiento:** la atención médica regular para controlar el progreso de un paciente después de una internación o durante un tratamiento.

**Formulario:** una lista de medicamentos o artículos que cumplen con ciertos criterios y que están aprobados para los afiliados.

**Fraude:** un acto intencional para engañar o dar información falsa, que lleva a cabo una persona que sabe que el engaño podría generar un beneficio no autorizado para ella misma u otra persona.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Centros de maternidad independientes:** los centros de salud donde se planifica el parto fuera de la residencia de la mujer embarazada y que tienen licencia o están aprobados de otro modo por el Estado para brindar atención antes, durante y después del parto, u otros servicios ambulatorios incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

**Queja formal:** una expresión verbal o escrita de insatisfacción de un afiliado sobre Health Net, un proveedor o los servicios prestados. Las quejas son ejemplos de quejas formales.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** los servicios de atención de salud que le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el desempeño para la vida diaria.

**Opciones de Atención de Salud:** el programa que puede inscribirle o cancelar su inscripción en el plan de salud.

**Proveedores de atención de salud:** los médicos y especialistas, como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o alguna parte del cuerpo en particular y que trabajan con Health Net o forman parte de la red de Health Net. Los proveedores de la red de Health Net deben tener licencia para ejercer en California y brindarle un servicio cubierto por Health Net.

Por lo general, necesita una remisión de su PCP para consultar a un especialista. Su PCP debe obtener la aprobación previa de Health Net antes de que usted reciba la atención del especialista.

**No** necesita una remisión de su PCP para algunos tipos de servicios, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstetra o ginecólogo, o servicios confidenciales.

Algunos ejemplos de este tipo de proveedores de atención de salud:

- El audiólogo, que evalúa la audición.
- La enfermera partera certificada, que le brinda atención durante el embarazo y el parto.
- El médico de familia, que trata problemas médicos comunes en personas de todas las edades.
- El médico generalista, que trata problemas médicos comunes.
- El internista, que trata problemas médicos comunes en personas adultas.
- La enfermera vocacional con licencia, que trabaja con su médico.
- El consejero, que le ayuda con los problemas familiares.
- El asistente médico o asistente médico certificado, que ayuda a sus médicos a brindarle atención de salud y no tiene licencia.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 7 | Números de teléfono importantes y glosario

- El profesional de nivel medio, que incluye enfermeras parteras, asistentes médicos o enfermeras especializadas con práctica médica.
- La enfermera anestésista, que le suministra anestesia.
- La enfermera especializada con práctica médica o el asistente médico, que trabajan en una clínica o consultorio médico y que le diagnostican, tratan y brindan atención, dentro de los límites permitidos.
- El obstetra o ginecólogo, que brinda atención de salud de la mujer, incluso durante el embarazo y el parto.
- El terapeuta ocupacional, que le ayuda a recuperar habilidades y retomar las actividades diarias después de una enfermedad o lesión.
- El pediatra, que trata a niños desde el nacimiento hasta la adolescencia.
- El fisioterapeuta, que le ayuda a fortalecer el cuerpo después de una enfermedad o lesión.
- El podiatra, que se ocupa de los pies.
- El psicólogo, que trata problemas de salud mental, pero no receta medicamentos.
- La enfermera registrada, que tiene más capacitación que una enfermera vocacional con licencia y cuya licencia le permite hacer ciertas tareas con su médico.
- El terapeuta respiratorio, que le ayuda con la respiración.
- El patólogo del habla, que le ayuda con el habla.

**Seguro de salud:** la cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos mediante el reembolso de los gastos del asegurado por enfermedades o lesiones, o pagos directos al proveedor de atención médica.

**Cuidado de la salud en el hogar:** la atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

**Proveedores de cuidado de la salud en el hogar:** los proveedores que le brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

**Cuidado de enfermos terminales:** la atención para aliviar molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de afiliados con una enfermedad terminal. Este servicio está disponible para los afiliados que tienen una esperanza de vida de 6 meses o menos.

**Hospital:** un lugar donde médicos y enfermeras brindan atención para pacientes internados y ambulatorios.

**Internación:** la admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Atención hospitalaria para pacientes ambulatorios:** la atención médica o quirúrgica en un hospital, pero sin que le admitan como paciente internado.

**Clínica médica para poblaciones indígenas:** una clínica de salud administrada por el Servicio de Salud Indígena o por tribus indígenas, organizaciones tribales u organizaciones indígenas urbanas.

**Atención para pacientes internados:** cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

**Atención a largo plazo:** la atención que recibe en un centro durante más tiempo que el mes de admisión.

**Plan de atención administrada:** un plan Medi-Cal que solo tiene ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Health Net es un plan de atención administrada.

**Hogar médico:** un modelo de atención en el que se brinda una atención de salud de mejor calidad, se aumenta el autocontrol de la atención de los afiliados y se reducen costos evitables con el paso del tiempo.

**Medicamento necesario (o necesidad médica):** la atención médicamente necesaria se refiere a servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar enfermedades o discapacidades graves en los pacientes. Reduce el dolor intenso a través del tratamiento de la afección, enfermedad o lesión. Para afiliados menores de 21 años de edad, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o mejorar una enfermedad o afección física o mental, como trastornos de abuso de sustancias, según lo dispuesto en la sección 1396d(r) del Título 42 del Código de los Estados Unidos.

**Medicare:** el programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o mayores, ciertas personas más jóvenes con discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante).

**Afiliado:** todo afiliado elegible para Medi-Cal, inscrito en Health Net, que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

**Proveedor de servicios de salud mental:** una persona con licencia que presta servicios de salud mental y del comportamiento a los pacientes.

**Servicios de parteras:** la atención que brindan enfermeras parteras certificadas y parteras con licencia antes, durante y después del parto, incluidos los servicios de planificación familiar para la madre y la atención inmediata del recién nacido.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Red:** un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen contrato con Health Net para brindar atención.

**Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red):** consulte “Proveedor participante”.

**Servicio no cubierto:** un servicio que Health Net no cubre.

**Transporte médico que no es de emergencia:** el transporte en automóvil, autobús, tren o taxi que se utiliza cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o necesita retirar medicamentos que requieren receta médica. Health Net paga el costo más bajo de transporte médico que no es de emergencia, pero sí médicamente necesario, para trasladarle hasta su cita.

**Medicamento fuera del *Formulario*:** un medicamento que no está incluido en el *Formulario de medicamentos*.

**Transporte no médico:** el transporte para viajar desde y hacia una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y para retirar medicamentos que requieren receta médica y suministros médicos.

**Proveedor no participante:** un proveedor que no pertenece a la red de Health Net.

**Otra cobertura de salud:** otros pagadores de servicios y seguros de salud privados que no sean Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, de la vista y de farmacia, o planes suplementarios de Medicare (Partes C y D).

**Dispositivo ortótico:** un dispositivo que se coloca fuera del cuerpo, como dispositivos de apoyo o férulas para sostener o corregir una parte del cuerpo muy lesionada o afectada, que es médicamente necesario para la recuperación del afiliado.

**Servicios fuera del área:** los servicios prestados al afiliado en cualquier lugar fuera del área de servicio.

**Proveedor fuera de la red:** un proveedor que no es parte de la red de Health Net.

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

**Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:** los servicios para afiliados con afecciones de salud mental de leves a moderadas. Por ejemplo:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Consulta psiquiátrica.
- Análisis de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.

**Atención paliativa:** la atención para aliviar molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de afiliados con una enfermedad grave.

**Hospital participante:** un hospital con licencia que tiene contrato con Health Net para brindar servicios a los afiliados en el momento en que reciben la atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los afiliados están limitados por las políticas de revisión de la utilización y control de la calidad de Health Net o por el contrato de Health Net con el hospital.

**Proveedor participante (o médico participante):** un médico, hospital u otro profesional de la salud o centro de salud con licencia, como los centros de enfermedades subagudas, que tienen contrato con Health Net para ofrecer servicios cubiertos a los afiliados el momento en que reciben la atención.

**Servicios de médicos:** los servicios prestados por personas con licencia estatal para ejercer la medicina u osteopatía. No se incluyen los servicios ofrecidos por médicos durante una internación en el hospital y que se cobran en la factura del hospital.

**Plan:** consulte “Plan de atención administrada”.

**Servicios posteriores a la estabilización:** los servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se brindan después de la estabilización del afiliado para mantener controlada la afección. Estos servicios están pagos.

**Aprobación previa (autorización previa):** su PCP u otros proveedores deben obtener una aprobación de Health Net antes de que usted reciba algunos servicios. Health Net solo aprobará los servicios que usted necesita. No se aprobarán servicios de proveedores no participantes si Health Net cree que usted puede obtener servicios similares o más apropiados a través de los proveedores de Health Net. Una remisión no es una aprobación. Usted debe obtener la aprobación de Health Net.

**Cobertura de medicamentos que requieren receta médica:** la cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

**Medicamentos que requieren receta médica:** los medicamentos que, por ley, solo pueden despacharse con una orden de un proveedor con licencia. Son diferentes de los medicamentos de venta libre, que no requieren receta médica.

**Atención primaria:** consulte “Atención de rutina”.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP):** el proveedor con licencia del que recibe la mayor parte de su atención de salud. Su PCP le ayuda a obtener la atención que necesita. Cierta atención debe ser aprobada primero, a menos que:

- Tenga una emergencia.
- Necesite atención de un obstetra o ginecólogo.
- Necesite servicios confidenciales.
- Necesite servicios de planificación familiar o anticoncepción.

Su PCP puede ser:

- Un médico generalista.
- Un médico internista.
- Un pediatra.
- Un médico de familia.
- Un obstetra o ginecólogo.
- Una clínica médica para poblaciones indígenas.
- Un centro de salud federalmente calificado.
- Una clínica rural de salud.
- Una enfermera especializada con práctica médica.
- Un asistente médico.
- Una clínica.

**Autorización previa (aprobación previa):** un proceso formal por el que un proveedor de atención de salud debe obtener aprobación para brindar tratamientos o servicios específicos.

**Prótesis:** un dispositivo artificial que se adhiere al cuerpo para reemplazar una parte faltante.

**Directorio de Proveedores:** una lista de los proveedores de la red de Health Net.

**Afección médica de emergencia psiquiátrica:** un trastorno mental con síntomas lo suficientemente graves como para representar un peligro inmediato para usted mismo o para otros, o debido al cual es incapaz de acceder a alimentos, refugio o ropa, consumirlos o usarlos.

**Servicios de salud pública:** los servicios de salud dirigidos a la población en general. Estos incluyen, entre otros, análisis de la situación de salud, supervisión de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección e higiene ambiental, preparación y respuesta ante desastres, y salud laboral.

**Proveedor calificado:** un médico calificado en el área de especialización apropiada para tratar su afección.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Cirugía reconstructiva:** una cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el objetivo de mejorar el funcionamiento o, en la medida de lo posible, lograr una apariencia normal. Las estructuras anormales del cuerpo pueden ser por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.

**Remisión:** cuando su PCP le dice que puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren tanto la remisión como la aprobación previa (autorización previa).

**Servicios y dispositivos para terapias de rehabilitación y habilitación:** los servicios y dispositivos que ayudan a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a mejorar o recuperar habilidades físicas y mentales.

**Atención de rutina:** los servicios médicamente necesarios y de atención preventiva, las visitas de atención para niños saludables o la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es prevenir problemas de salud.

**Clínica rural de salud:** un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención de salud. Puede recibir atención primaria y preventiva en estas clínicas.

**Servicios confidenciales:** los servicios de planificación familiar e interrupción del embarazo, y para casos de infecciones de transmisión sexual, VIH o sida, y agresiones sexuales.

**Enfermedad grave:** una enfermedad o afección que se debe tratar y que podría causar la muerte.

**Área de servicio:** el área geográfica donde Health Net brinda servicios. Esta incluye los condados de Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus y Tulare.

**Atención de enfermería especializada:** los servicios cubiertos brindados por enfermeras, técnicos o terapeutas con licencia durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar del afiliado.

**Centro de enfermería especializada:** un lugar donde se brinda atención de enfermería las 24 horas. Solo profesionales de la salud capacitados pueden brindar esta atención.

**Especialista (o médico especialista):** un médico que trata ciertos tipos de problemas de atención de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopedista trata huesos rotos, un alergista trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, necesitará una remisión de su PCP para consultar a un especialista.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711. Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Servicios especializados de salud mental:** los servicios para afiliados que necesitan servicios de salud mental y cuyo nivel de deterioro no es de leve a moderado, sino mayor.

**Enfermedad terminal:** una afección 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.

**Selección (o clasificación según las prioridades de atención):** la evaluación de salud realizada por un médico o una enfermera capacitados para determinar la urgencia de su necesidad de atención.

**Atención de urgencia (o servicios de urgencia):** los servicios brindados para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia, pero que requiere atención médica. Puede obtener atención de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o no se puede tener acceso a ellos de forma temporal.



Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).







Llame al Departamento de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY/TDD: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede llamar a la Línea de Retransmisión de California, al 711.

Visite nuestro sitio web, [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).