

# 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”)*

2022

Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus  
o Tulare



---

# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Puede obtener este *Manual del Afiliado* y demás materiales del plan en otros idiomas sin costo.

Comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 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 20, audio y formatos electrónicos accesibles, sin costo alguno. Llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

---

## Servicios de interpretación

Health Net brinda servicios de interpretación oral y escrita de profesionales calificados, las 24 horas del día, sin costo alguno. No necesita recurrir a un familiar o amigo para que sea su intérprete. No aconsejamos que los

---



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

menores actúen como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios lingüísticos, culturales y de interpretación no tienen costo. Están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda o este *Manual* en otro idioma, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). La llamada es gratuita.

**Español:** Si usted o la persona a quien 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).

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រឹត្តិការណ៍អក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

**Chinese:** 如果您或您正在帮助的其他人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如易于读取的PDF和大字版文件。这些服务对您免费提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)।

विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਧਿਕ ਜਾਂ ਘੱਟ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੜ੍ਹੇ-ਲਿਖੇ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਫਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1 800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Otros idiomas y formatos

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-675-6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# ¡Le damos la bienvenida 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 (por sus siglas en inglés, DHCS). Si quiere obtener más información, llame a Health Net al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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: 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 Blvd.

Woodland Hills, CA 91367



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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 .....	1
<b>¡Le damos la bienvenida a Health Net!</b> .....	<b>5</b>
Manual del Afiliado .....	5
Comuníquese con nosotros.....	6
<b>Índice</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Comenzar como afiliado</b> .....	<b>10</b>
Cómo obtener ayuda .....	10
Quién puede afiliarse.....	10
Tarjetas de identificación .....	11
<b>2. Acerca del plan de salud</b> .....	<b>14</b>
Aspectos generales del plan de salud .....	14
Cómo funciona el plan.....	16
Cómo cambiar los planes de salud.....	16
Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado o fuera de California .....	17
Continuidad de la atención .....	18
Costos .....	20
<b>3. Cómo obtener atención</b> .....	<b>23</b>
Cómo obtener servicios de atención de salud .....	23
Proveedor de atención primaria.....	24
Red de proveedores .....	27
Citas .....	34
Para llegar a la cita.....	34
Cancelación y reprogramación .....	34
Pago .....	35
Remisiones.....	36



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Aprobación previa (autorización previa) .....	37
Segundas opiniones .....	39
Atención confidencial.....	40
Atención de urgencia.....	42
Atención de emergencia .....	43
Línea de Consultas de Enfermería .....	44
Instrucciones anticipadas .....	45
Donación de órganos y tejidos .....	45
<b>4. Beneficios y servicios .....</b>	<b>46</b>
Qué cubre su plan de salud.....	46
Beneficios de Medi-Cal que cubre Health Net.....	49
Otros beneficios y programas cubiertos por Health Net .....	67
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	73
Servicios que no puede obtener a través de Health Net ni Medi-Cal .....	78
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes .....	79
<b>5. Servicios de bienestar para niños y jóvenes .....</b>	<b>80</b>
Servicios de pediatría (niños menores de 21 años).....	80
Chequeos de salud y atención preventiva para niños saludables .....	81
Prueba de sangre para detectar envenenamiento por plomo.....	82
Ayuda para obtener servicios de bienestar para niños y jóvenes.....	83
Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas .....	83
<b>6. Cómo informar y resolver problemas .....</b>	<b>86</b>
Quejas .....	87
Apelaciones.....	88
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....	90
Quejas y revisiones médicas independientes ante el Departamento de Atención Médica Administrada .....	91
Audiencias ante el estado .....	92
Fraude, derroche y abuso .....	93
<b>7. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>95</b>
Sus derechos.....	95
Sus responsabilidades .....	97
Aviso de no discriminación .....	97
Formas de participar como afiliado.....	100



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Aviso de prácticas de privacidad .....	101
Aviso sobre leyes aplicables .....	111
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de última instancia, otra cobertura de salud y recuperación por responsabilidad civil .....	111
Aviso sobre la recuperación del patrimonio .....	112
Aviso de Acción .....	112
Responsabilidad de terceros .....	112
Contratistas independientes .....	113
Fraude al plan de atención de salud.....	113
Circunstancias que están fuera del control de Health Net.....	114
<b>8. Números de teléfono importantes y glosario.....</b>	<b>115</b>
Números de teléfono importantes.....	115
Glosario .....	117



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 1. Comenzar como afiliado

---

## Cómo obtener ayuda

En Health Net queremos que se sienta conforme con su atención de salud. Si tiene alguna pregunta o inquietud acerca de su atención, comuníquese con Health Net.

## Servicios al afiliado

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 obtener 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: 711). Health Net está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Health Net debe asegurarse de atender su llamada en menos de 10 minutos.

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

---

## Quién puede afiliarse

Puede afiliarse a Health Net porque 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.

---



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

## 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 <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: 1-800-430-7077 o 711).

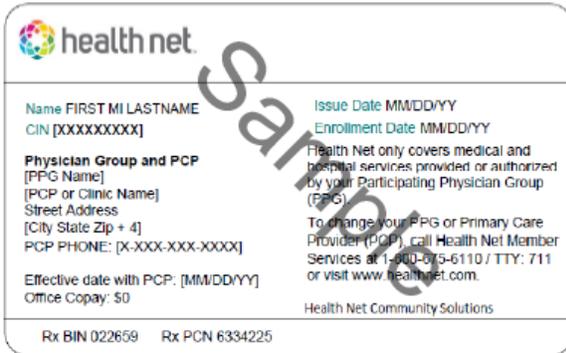
---

## 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 la tarjeta de identificación de beneficios (por sus siglas en inglés, BIC) de Medi-Cal, que le enviaron desde el estado de California, cuando reciba servicios de atención de salud o medicamentos que requieran 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:



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



**health net**

Name FIRST MI LASTNAME  
CIN [XXXXXXXXXX]

Issue Date MM/DD/YY  
Enrollment Date MM/DD/YY

**Physician Group and PCP**  
[PPG Name]  
[PCP or Clinic Name]  
Street Address  
[City State Zip + 4]  
PCP PHONE: [X-XXX-XXX-XXXX]

Health Net only covers medical and hospital services provided or authorized by your Participating Physician Group (PPG).  
To change your PPG or Primary Care Provider (PCP), call Health Net Member Services at 1-800-675-6110 / TTY: 711 or visit [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Effective date with PCP: [MM/DD/YY]  
Office Copay: \$0

Health Net Community Solutions

Rx BIN 022659 Rx PCN 6334225



Health Net Member Services is available 24 hours a day, 7 days a week

Member Services & Mental Health Benefits 1-800-675-6110 (TTY: 711)  
Nurse Advice Line 1-800-675-6110 (TTY: 711)  
Member Portal [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)  
24/7 Video Doctor Appointment [[www.babylonhealth.com/us/hnmca](http://www.babylonhealth.com/us/hnmca)]

**If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital.**

See your PCP for non-emergency health needs like colds, minor infections or illnesses, or treatment for ongoing health needs. Do not go to the emergency room for routine health care.

Providers Call for Eligibility and authorization: 1-800-675-6110  
Medi-Cal RX Help Line: 1-800-977-2273  
To report, or request approval for, inpatient admits, call: 1-800-668-7880

Prior Authorization: Primary Care Physician referral in advance is required for most non-emergency services by contracting providers. Emergency services rendered to the member by non-Health Net providers are reimbursable by Health Net without prior authorization.

This card is for identification only. It does not verify eligibility.  
Mail all claims to: Health Net of California - Medicaid, PO Box 9020, Farmington, MO 63440-9020.

La tarjeta de identificación de Health Net posee información importante, incluida la siguiente:

- El nombre del proveedor de atención primaria (o el nombre de la 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 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, comuníquese con Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 711), para obtener una nueva tarjeta con la información correcta del PCP.
- Si tiene alguna pregunta sobre su tarjeta de identificación, comuníquese con Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 alguna información de la tarjeta de identificación es incorrecta, comuníquese de inmediato con Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 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 en el plazo de unas semanas desde la fecha de inscripción, o si la tarjeta está dañada, la perdió o se la robaron, llame a Servicios al Afiliado de inmediato. Health Net le enviará una nueva tarjeta sin cargo. Llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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 los siguientes condados: 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 Servicios al Afiliado de Health Net para obtener más información sobre el plan de salud y sobre cómo hacer que se adapte a sus necesidades. Llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

## Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscriba a Health Net, le enviaremos una tarjeta de identificación en un plazo de dos semanas después de la fecha de inscripción. Debe mostrar la tarjeta de identificación de Health Net y la 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. Si en la oficina local de su condado no se puede renovar su cobertura de Medi-Cal por medios electrónicos, le enviarán un formulario de renovación de Medi-Cal. Complételo y envíelo a la agencia de servicios humanos de su condado. Puede enviar la información en línea, en persona, por teléfono u otro medio electrónico que tenga disponible en 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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

de la cobertura en la tarjeta de identificación de afiliado de Health Net que recibió por correo.

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: 1-800-430-7077 o 711). También puede visitar <https://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. Para encontrar la oficina local, visite <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Puede dejar de ser elegible para Health Net en los siguientes casos:

- Se muda de los condados de Kern, Los Angeles, Sacramento, San Diego, San Joaquin, Stanislaus o Tulare.
- Le arrestan o va a prisión.
- Deja de tener Medi-Cal.
- Es elegible para participar en algún programa de exención que le exige estar inscrito en Medi-Cal de pago por servicio.

Si deja de tener cobertura de Medi-Cal a través de Health Net, es posible que siga siendo elegible para acceder a la cobertura de Medi-Cal de pago por servicio. Si no está seguro de si su cobertura con Health Net sigue vigente, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

### **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 Medi-Cal de pago por servicio en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si es indígena americano, tiene derecho a recibir servicios de un proveedor de atención de salud indígena. También puede mantener o cancelar su afiliación a Health Net aunque reciba dichos servicios de atención de salud. Para obtener información sobre inscripciones y cancelaciones de la afiliación, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Cómo funciona el plan

Health Net es un plan de salud contratado por el Departamento de Servicios de Atención Médica. Health Net es un plan de atención de salud administrada. Los planes de atención administrada usan los recursos de atención de salud de manera rentable para mejorar el acceso a la atención de salud y garantizar 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. Mientras sea afiliado de Health Net, es posible que sea elegible para obtener algunos servicios adicionales a través de Medi-Cal de pago por servicio. Por ejemplo, medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios, medicamentos que no requieren receta médica y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx de pago por servicio.

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, solicitar servicios de interpretación gratuitos y saber si califica para los servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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: 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. También puede visitar <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 la oficina local, visite [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx). O llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

---

## Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado o fuera 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 en el nuevo condado. Los servicios de atención de emergencia y de urgencia están disponibles para todas las personas inscritas en Medi-Cal de todo el estado, sea cual sea el condado de residencia. La atención preventiva y de rutina solo tienen cobertura en su condado de residencia.

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 del 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 Health Net no ofrece sus servicios en el condado en el que asistirá a la universidad. Si tiene preguntas y quiere evitar retrasos en la afiliación al nuevo plan de salud, comuníquese con Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### 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 obtener más información, consulte el capítulo 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 de la persona titular a cargo de la 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 local de servicios sociales de su condado. Mientras sea elegible, Medi-Cal cubrirá los servicios de emergencia y de atención de urgencia en otro estado. También cubrirá la atención de emergencia que requiera internación en Canadá y México si el servicio está aprobado y si el médico y el hospital cumplen con las reglas de Medi-Cal. Los servicios de atención preventiva y de rutina, como los medicamentos que requieren receta médica, no están cubiertos fuera de California. 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.

---

## 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 denomina continuidad de la atención. Comuníquese con Health Net si necesita acudir a un proveedor fuera de la red. Le diremos si tiene continuidad de la atención. Podrá usar el beneficio de continuidad de la atención por hasta 12 meses o más en algunos casos si se cumple todo lo siguiente:

- Usted ya tenía una relación con un proveedor que no pertenece al plan antes de inscribirse en Health Net.
- El proveedor que no pertenece al plan está dispuesto a trabajar con Health Net y acepta los requisitos de Health Net.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Fue atendido por el proveedor que no pertenece al plan por lo menos una vez durante los doce (12) meses anteriores a su inscripción en Health Net, y la visita no fue de emergencia.
- Fue atendido por el proveedor que no pertenece al plan por lo menos una vez durante los seis (6) meses anteriores a la transición de los servicios de un centro regional a Health Net.
- Health Net no tiene documentada ninguna cuestión relativa a la calidad de atención con respecto al proveedor que no pertenece al plan.

Si los proveedores no se unen a la red de Health Net al finalizar los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de Health Net ni reúnen los requisitos de calidad de la atención, deberá cambiarlos por proveedores de la red de Health Net o llamar a Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 711) para conocer las opciones que tiene.

### **Proveedores que abandonan Health Net o proveedores que no pertenecen al plan**

Si lo está tratando un proveedor por una afección de salud y ese proveedor no pertenece a Health Net o el 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:

- Enfermedades agudas (un problema médico que requiere atención rápida): durante el tiempo que dure la enfermedad.
- Afecciones crónicas físicas y del comportamiento (un problema médico que tiene durante un tiempo prolongado): por el tiempo necesario para completar el tratamiento y transferirlo de manera segura al nuevo médico de la red de Health Net.
- Embarazo: durante el embarazo y la atención posparto inmediata.
- Servicios de salud mental materna.
- Atención de un recién nacido desde el nacimiento hasta los 36 meses de vida: por hasta 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o hasta la fecha de finalización del contrato del proveedor con Health Net.
- Enfermedades terminales (problemas médicos con riesgo para la vida): por el tiempo que dure la enfermedad. Es probable que, para completar servicios cubiertos, se exceda el plazo de doce (12) meses desde el momento en que el proveedor deja de trabajar con Health Net.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Cirugías u otros procedimientos médicos prestados por un proveedor que no pertenece al plan, siempre que tenga cobertura, sea médicamente necesario y esté autorizado por Health Net como parte de un tratamiento documentado si lo recomendó y fundamentó el proveedor: cirugías u otros procedimientos médicos que se lleven a cabo dentro de los 180 días de la fecha de finalización del contrato con el proveedor o 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de la cobertura de un nuevo miembro.

Para saber qué otras enfermedades podrían calificar, comuníquese con Servicios al Afiliado de Health Net.

Si el proveedor no está dispuesto a continuar brindando servicios, no acepta las condiciones de pago ni otros términos para prestar atención, no podrá recibir atención continua del proveedor. Si quiere obtener ayuda para elegir un proveedor contratado que continúe con la atención o para despejar dudas o solucionar problemas con respecto a recibir servicios cubiertos por parte de un proveedor que ya no forme parte de Health Net, comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Health Net no tiene la obligación de brindar continuidad de la atención para servicios que no estén cubiertos por Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares y proveedores de servicios subcontratados. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención, los requisitos de elegibilidad y cuáles son todos los servicios disponibles, llame a Servicios al Afiliado de Health Net.

---

## 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 casos de atención confidencial, emergencia o urgencia, antes de ver a un proveedor fuera de la red de Health Net, debe obtener la aprobación previa de Health Net. Si no consigue la aprobación previa y visita a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es confidencial, de emergencia ni de urgencia, es posible que tenga que pagar la



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 y de la atención a largo plazo**

Es posible que tenga que pagar una parte del costo cada mes para los servicios de atención a largo plazo. El monto de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, pagará sus propias facturas médicas, incluida la atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo (por sus siglas en inglés, MLTSS), hasta que la cantidad que haya pagado sea igual a su parte del costo. Después, Health Net cubrirá la atención a largo plazo durante ese mes. No recibirá cobertura de Health Net hasta que haya pagado la totalidad de su parte del costo por la atención a largo plazo del mes.

### **Cómo se le paga a un proveedor**

Health Net paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos por capitación:
  - En Health Net, se les 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.
- Pago 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.
- Health Net también puede pagar a los proveedores por cumplir con ciertos parámetros de calidad.

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

### **Cómo solicitar a Health Net que pague una factura**

Los servicios cubiertos son los servicios de atención de salud que Health Net debe pagar. Si recibe una factura por cargos de soporte, copagos o inscripción en un servicio cubierto, no la pague. Llame de inmediato a Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Cómo solicitar a Health Net el reembolso de gastos

Si pagó por servicios que ya recibió y solicita que Health Net le reembolse (le devuelva) el dinero, se debe cumplir con **todas** las siguientes condiciones:

- El servicio que recibió se considera un servicio cubierto que Health Net debe pagar. Health Net no le reembolsará los gastos por servicios que no estén cubiertos por Medi-Cal o Health Net.
- Recibió el servicio cubierto cuando ya era elegible como afiliado de Health Net.
- Solicitó la devolución del pago dentro del año a partir de la fecha en que recibió los servicios cubiertos.
- Presenta comprobantes que acreditan el pago del servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- El servicio cubierto fue prestado por un proveedor de Medi-Cal inscrito en la red de Health Net. No debe cumplir con esta condición si se trata de servicios de emergencia, de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita recibir de proveedores fuera de la red sin aprobación previa.
- Si el servicio cubierto suele requerir aprobación previa, presente documentación del proveedor que acredite la necesidad médica del servicio cubierto.

Health Net le informará su decisión con respecto al reembolso en una carta denominada *Aviso de Acción*. Si cumple todas estas condiciones, el proveedor de Medi-Cal deberá devolverle el monto total que pagó. Si este se niega, Health Net le reembolsará la totalidad del dinero. Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal pero no forma parte de la red de Health Net y se niega a reembolsarle el dinero, Health Net le reembolsará únicamente el monto que le correspondería según Medi-Cal de pago por servicio. Health Net le reembolsará la totalidad del dinero desembolsado en concepto de servicios de emergencia, planificación familiar u otros servicios que Medi-Cal permita brindar a los proveedores fuera de la red sin necesidad de aprobación previa. Si no cumple con las condiciones que se mencionan, Health Net no le reembolsará el dinero.

Health Net no le reembolsará el dinero en los siguientes casos:

- Solicitó y recibió servicios que Medi-Cal no cubre, como servicios cosméticos.
- No pagó una parte del costo de Medi-Cal.
- Se atendió con un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario donde declara que quiere ser atendido de todas maneras y que usted pagará los servicios.
- Solicitó un reembolso por copagos de recetas médicas cubiertas por su plan de Medicare Parte D.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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 OBTENER ATENCIÓN DE SALUD.

Puede comenzar a recibir servicios de atención de salud en la fecha de entrada en vigor de su inscripción. Lleve con usted en todo momento la tarjeta de identificación de Health Net, la de identificación de beneficios de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguros de salud. No permita que ninguna otra persona use su tarjeta de identificación de beneficios ni su tarjeta de identificación de Health Net.

Los nuevos afiliados deben elegir un proveedor de atención primaria 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 el mismo PCP o uno diferente para todos los familiares afiliados a Health Net, siempre que se encuentren disponibles.

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 a un PCP. Si necesita un *Directorio de Proveedores*, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También puede encontrar el *Directorio de Proveedores* 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, el PCP debe solicitar a Health Net la aprobación para remitirle a un proveedor fuera de la red. Esto se denomina “remisión”. No necesita de aprobación para visitar a un proveedor fuera de la red con el fin de recibir los servicios



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

confidenciales que se describen más adelante en este capítulo, en la sección “Atención confidencial”.

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

**Los beneficios de farmacia ahora son administrados a través del programa de Medi-Cal Rx de pago por servicio. Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.**

---

## 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 un enfermero especializado con práctica médica, un asistente médico o un enfermero partero certificado. Si elige a alguno de estos últimos, se le puede asignar un médico para que supervise su atención. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, u otro seguro de atención de salud, no es necesario que elija un PCP.

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

Nota: Los indígenas americanos pueden optar por un proveedor de atención de salud indígena como PCP, incluso aunque no pertenezca a la red de Health Net.

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

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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Para encontrar un PCP de la red de Health Net, puede buscar en el *Directorio de Proveedores*, que tiene una lista de los proveedores de atención 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* de Health Net en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). También puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY: 711) y solicitar que se le envíe por correo un *Directorio de Proveedores*. 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, es mejor que sea usted mismo quien elija su PCP.

Se recomienda que siempre consulte al mismo PCP, para que este pueda llegar a conocer sus necesidades de atención de salud. 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: 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 a Servicios al Afiliado si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de identificación.

*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, el PCP le remitirá a uno que tenga contrato con Molina. Para conocer los proveedores que puede visitar, consulte la sección “Molina” en el *Directorio de Proveedores*.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Algunas cuestiones para considerar al momento de elegir un PCP:

- ¿Atiende niños?
- ¿Trabaja en una clínica en la que quisiera atenderme?
- ¿Su consultorio se encuentra cerca de mi trabajo o de la escuela de mis hijos?
- ¿Se encuentra cerca de donde vivo y es fácil llegar hasta allí?
- ¿Los médicos y el resto del personal hablan mi idioma?
- ¿Trabaja con un hospital que me guste?
- ¿Brinda los servicios que puedo llegar a necesitar?
- ¿Los horarios del consultorio son compatibles con los míos?

### Evaluación inicial de salud

Desde Health Net se recomienda que, como nuevo afiliado, visite al nuevo PCP dentro de los próximos 120 días para realizarse una evaluación inicial de salud (por sus siglas en inglés, IHA). El propósito de la IHA 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. El PCP también le informará sobre asesoramiento y clases de educación para la salud que pueden ayudarle.

Cuando llame para programar la cita de IHA, dígame a la persona que le atienda que es afiliado de Health Net y bríndele el número de identificación de Health Net.

Lleve su tarjeta de identificación de beneficios 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.

Si tiene preguntas sobre la IHA, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

### 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,



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 el 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.

Para obtener más información sobre la atención y los servicios de salud que su plan cubre y los que no cubre, consulte las secciones “Beneficios y servicios” y “Servicios de bienestar para niños y jóvenes” de este *Manual*.

**Todos los proveedores de [Health Net](#) pueden usar herramientas y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale al proveedor o a [Health Net](#) lo que necesita.**

---

## Red de proveedores

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

Nota: Los indígenas americanos pueden optar por un proveedor de atención de salud indígena como PCP, incluso aunque no pertenezca a la red de Health Net.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si el 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: 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, consulte la sección “Objeción moral”, incluida más adelante en este capítulo.

Si el 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**

Se atenderá con los proveedores de la red de Health Net para satisfacer la mayoría de 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* de los que pertenecen a la red, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También puede encontrarlo en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). Para obtener una copia de la *Lista de Medicamentos por Contrato*, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

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

Excepto en casos de atención confidencial o emergencia, antes de ver a un proveedor fuera de la red de Health Net, debe obtener la aprobación previa de Health Net. Si no consigue la aprobación previa y visita a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es confidencial ni de emergencia, es posible que deba pagar por la atención que le brinden estos proveedores fuera de la red.

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

Los proveedores fuera de la red son los 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Es posible que Health Net apruebe la remisión 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.

Debe obtener una aprobación (autorización previa) antes de visitar a un proveedor fuera de la red en el área de servicio de Health Net, excepto en casos de atención confidencial o de emergencia. Para casos de atención de urgencia dentro del área de servicio de Health Net, debe consultar a un proveedor de la red de Health Net. No necesita aprobación previa para recibir atención de urgencia de un proveedor de la red. Sin embargo, si no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar por la atención de urgencia recibida de un proveedor fuera de la red en el área de servicio de Health Net. Para obtener más información sobre los servicios de atención confidencial, de emergencia y de urgencia, consulte los títulos correspondientes en este capítulo.

Nota: Si es indígena americano, puede recibir atención de un proveedor de atención de salud indígena fuera de la red de proveedores sin remisión.

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

#### Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Health Net y necesita atención que **no** se relaciona con una emergencia ni una urgencia, llame a su PCP de inmediato. O bien, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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 la atención.

Si paga servicios de emergencia que requieren internación en Canadá o en México, puede solicitar el reembolso a Health Net. En Health Net, se revisará su solicitud.

Si se encuentra en otro estado, incluidos los territorios de los Estados Unidos (Samoa Estadounidense, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), tendrá cobertura para atención de emergencia. Sin embargo, no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medicaid es el nombre que recibe Medi-Cal en otros estados). Si requiere atención de emergencia fuera del estado de California, informe al hospital o médico de la sala de emergencias que usted tiene Medi-Cal y que es afiliado de Health Net cuanto antes. Solicite al hospital que se



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

hagan copias de la tarjeta de identificación de Health Net. Solicite al hospital y a los médicos que facturen sus servicios a Health Net. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro estado, comuníquese con Health Net de inmediato. Coordinaremos con el hospital o el médico para que Health Net se haga cargo del pago de la atención.

Si se encuentra fuera del estado de California, tiene una emergencia y necesita medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios, solicite a la farmacia que se comunique con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 para recibir asistencia.

Nota: Los indígenas americanos pueden recibir servicios de proveedores de atención de salud indígena 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: 711). Si la oficina está cerrada, y necesita ayuda de un representante, llame a la Línea de Consultas de Enfermería al 1-800-675-6110 (TTY: 711). Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas.

## Médicos

Deberá elegir un médico como su proveedor de atención primaria del *Directorio de Proveedores* de Health Net. El médico que elija debe ser un proveedor de la red. Para obtener una copia del *Directorio de Proveedores* de Health Net, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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.

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

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

Recuerde que si no elige un PCP, en Health Net lo haremos en su nombre. 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, u otro seguro de atención de salud, no es necesario que elija un PCP.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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: 711). Puede hacer cambios de PCP por correo electrónico, fax o a través del portal para afiliados.

## 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 que utilice el PCP y que se encuentre dentro de la red de proveedores de Health Net. Los hospitales de la red de Health Net figuran en el *Directorio de Proveedores*. Las hospitalizaciones que no sean de emergencia requieren aprobación previa (autorización previa).

## 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. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También puede llamar a Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas.

## 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, PCP, especialistas, enfermeros especializadas con práctica médica, enfermeros parteros, 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 administrados a largo plazo, centros de maternidad independientes, proveedores de atención de salud para poblaciones indígenas y clínicas rurales de salud.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 un médico, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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: 711).

**Para obtener la lista de estas farmacias, consulte el *Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx*: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Para encontrar una farmacia cercana, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 711).**

### Acceso oportuno a la atención

Su proveedor debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que se enumeran a continuación.

En algunas ocasiones, esperar un poco más para recibir atención no es un problema. Es posible que el proveedor le dé un tiempo de espera más largo si esto no representa un riesgo para su salud. Debe constar en su historia clínica que este tiempo de espera más largo no representa un riesgo para su salud.

Tipo de cita	Debe programar una cita dentro de 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 rutina) de atención primaria	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) con especialistas	15 días hábiles



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Tipo de cita	Debe programar una cita dentro de estos plazos:
Citas no urgentes (de rutina) con un proveedor (no médico) de salud mental	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) 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

### Tiempo de viaje o distancia hasta el lugar de atención

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

Si Health Net no puede ofrecerle atención dentro de estos estándares de tiempo o 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 o distancia de Health Net en el lugar donde vive, visite [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com). O bien, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Si necesita recibir atención de un proveedor y este se encuentra lejos de donde usted vive, comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 al proveedor, aunque quede lejos de donde vive. Si necesita ayuda con respecto a los proveedores de farmacia, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273 y presione 5 o 711).

Se considera lejos si el tiempo o 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## 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 tarjeta de identificación de beneficios 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.
- Sea puntual: llegue unos minutos antes a la cita para registrarse, llenar formularios y responder las preguntas que pueda tener el PCP.
- 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.

---

## Para llegar a la cita

Si no tiene forma de trasladarse para recibir servicios de atención de salud y asistir a las citas, o regresar a su hogar, podemos facilitarle un medio de transporte. El beneficio de transporte está disponible para servicios y citas que no son de emergencia, y le ofrece viajes gratuitos. Se llama “transporte médico” y **no** es para casos de emergencia. En caso de emergencia, llame al **911**.

Consulte la sección sobre beneficios de transporte para obtener más información.

---

## Cancelación y reprogramación

Si no puede asistir a la cita, comuníquese con el consultorio del proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos solicitan que llame 24 horas (un día hábil) antes de la cita si debe cancelarla. Si falta a sus citas de forma reiterada, es posible que el médico no quiera continuar brindándole atención.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura del proveedor. Cuando recibe servicios de atención de salud o recetas médicas, debe mostrar la tarjeta de identificación de Health Net y la tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal, para que el proveedor sepa a quién debe cobrarle. 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: 711). Si recibe una factura por recetas médicas, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273 y presione 5 o 711). O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. 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. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de visitar a un proveedor fuera de la red, excepto en casos de atención confidencial, de emergencia o de urgencia (dentro del área de servicio de Health Net).

Si no obtiene la aprobación previa, es posible que deba pagar la atención de los proveedores que no estén 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. Para obtener más información sobre los servicios de atención confidencial, de emergencia y de urgencia, consulte esos títulos dentro de este capítulo.

Si recibe una factura o le solicitan que pague un copago con el que no está de acuerdo, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). Si paga la factura, puede presentar un formulario de reclamo en 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: 711).

Si recibe servicios dentro del sistema de Asuntos de Veteranos, o servicios no cubiertos o no autorizados fuera del estado de California, es posible que deba pagarlos.

Health Net no le reembolsará el dinero en los siguientes casos:

- Si solicitó y recibió servicios que Medi-Cal no cubre, como servicios cosméticos.
- No pagó una parte del costo de Medi-Cal.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Se atendió con un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario donde declara que quiere ser atendido de todas maneras y que usted pagará los servicios.
- Solicitó un reembolso por copagos de recetas médicas cubiertas por su plan de Medicare Parte D.

---

## 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 devolverá a su 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 comunicarse con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

No necesitará una remisión para:

- Visitas al PCP.
- Visitas 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).
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una remisión si se prestan fuera de la red en un centro de salud federalmente calificado, si se brindan en una clínica rural de salud y si se reciben de parte de proveedores de atención de salud indígena).
- Evaluación inicial de salud mental.
- Acupuntura (los primeros dos servicios por mes; las citas adicionales necesitarán una remisión).
- Servicios de podiatría.
- Servicios dentales elegibles.
- Atención perinatal de rutina de un médico que trabaja con Health Net.
- Servicios de enfermeros parteros certificados.
- Evaluación inicial de salud del comportamiento realizada por un proveedor de salud del comportamiento que trabaja con Health Net.

Los menores de edad también pueden obtener servicios confidenciales, servicios de salud mental para pacientes ambulatorios y servicios para el trastorno por abuso de sustancias sin el consentimiento de sus padres. Para obtener más información, lea las secciones “Servicios con el consentimiento del menor” y “Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias” de este *Manual*.

---

## Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, el 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables para proteger la vida, evitar una discapacidad o enfermedad graves, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para afiliados menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales.

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.
- Servicios de transporte médico cuando no se trata de una emergencia. Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren aprobación previa.

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 peligro la vida, salud o capacidad para lograr, mantener o recuperar un desempeño óptimo de una función, Health Net tomará una decisión acelerada (rápida) con respecto a la aprobación (autorización previa). 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.

Las solicitudes de aprobación previa (autorización previa) son revisadas por personal clínico o de salud, como médicos, enfermeros y farmacéuticos.

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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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, servicios relacionados con VIH o sida, e interrupción del embarazo para pacientes ambulatorios.

Si tiene preguntas sobre la aprobación (autorización previa), comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

---

## Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. 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, lo remitiremos a un proveedor de la red calificado. Si necesita ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Health Net pagará una segunda opinión si usted o el 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 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 y grave para su salud, como el de perder la vida, una extremidad, o una parte o función importante del cuerpo, Health Net le informará por escrito dentro de las 72 horas.

Si Health Net rechaza su solicitud de segunda opinión, usted puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre las quejas formales, consulte el título “Quejas” del capítulo “Cómo informar y resolver problemas” en este *Manual*.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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 (menores a partir de los 12 años):
  - Agresión sexual (sin límite de edad mínima).
  - Incesto.
  - Agresión física.
  - Abuso infantil.
  - Ideas de hacerse daño o de dañar a otra persona (menores a partir de los 12 años).
- Prevención, detección o tratamiento del VIH o sida.
- Prevención, detección o tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias (menores a partir de los 12 años). Para obtener más información, lea la sección “Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias” de este *Manual*.

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

- Embarazo.
- 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 de Medi-Cal y no necesita una remisión ni una 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, o para acceder a ellos (incluido el transporte), puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Los menores de edad pueden comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería para conversar con un representante sobre sus inquietudes de salud las 24 horas del día, los 7 días de la semana; para ello, deben llamar a Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 711). Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas.

### 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 ni 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, o para acceder a ellos (incluido el transporte), puede llamar al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También puede llamar a Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas.

### 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Algunos hospitales y otros proveedores no prestan algunos de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos conforme al contrato de su plan y que usted o algún familiar podrían necesitar:**

- **Planificación familiar.**
- **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 reunir toda la información necesaria antes de afiliarse. Llame a su futuro médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica, o comuníquese con Health Net al 1-800-675-6110 (TTY: 711) para asegurarse de poder obtener los servicios de atención de salud que necesita.**

Usted y su familia tienen estos servicios cubiertos disponibles, y Health Net debe garantizarles un proveedor o la admisión en un hospital que se los brinde. Si tiene alguna duda o necesita ayuda para encontrar un proveedor, comuníquese con Health Net al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

---

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

Para recibir atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con el PCP, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). O bien, llame a Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería. Para consultar qué nivel de atención necesita, elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

No necesita aprobación previa (autorización previa). Si necesita atención de urgencia por problemas de salud mental, comuníquese con el plan de salud mental de su condado o con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.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, incluso en Canadá y México. La atención de emergencia y otros tipos de atención en otros países no están cubiertos.

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.
- Dificultad para respirar.
- 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 o que no necesita de inmediato.** 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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

puede llamar a Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110 (TTY: 711), para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería 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 el 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.

---

## Línea de Consultas de Enfermería

La Línea de Consultas de Enfermería de Health Net le brinda información y asesoramiento médico gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al teléfono de Servicios al Afiliado, al 1-800-675-6110, para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas (TTY: 711) para:

- hablar con un enfermero que responderá sus preguntas sobre temas médicos, le brindará asesoramiento con respecto a la atención médica y le ayudará a decidir si debe ver a un proveedor de inmediato;
- recibir ayuda para determinadas enfermedades, como la diabetes o el asma, o asesoramiento sobre qué tipo de proveedor sería adecuado para su enfermedad.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

La Línea de Consultas de Enfermería **no** le ayudará con citas clínicas ni renovaciones de medicamentos. Si necesita ayuda con ese tipo de cuestiones, comuníquese con el consultorio del proveedor.

---

## 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 su instrucción anticipada se incluya en los expedientes médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar las instrucciones anticipadas en cualquier momento.

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 (TTY: 711).

---

## 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).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 4. Beneficios y servicios

---

## Qué cubre su plan de salud

En este capítulo, se explica cuáles son los servicios 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 emergencia o algunos servicios de atención de urgencia. Su plan de salud podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, Pero debe solicitar aprobación previa (autorización previa) a Health Net. Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables 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 afiliados menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más información sobre los servicios cubiertos, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Los afiliados menores de 21 años reciben beneficios y servicios adicionales. Lea el capítulo 5, “Servicios de bienestar para niños y jóvenes”, para obtener más información.

A continuación, se enumeran algunos de los beneficios de salud básicos que ofrece Health Net. Es probable que los beneficios marcados con un asterisco (\*) necesiten aprobación previa.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Acupuntura\*.
- Servicios y tratamientos agudos (a corto plazo) con cuidado de la salud en el hogar.
- Vacunas para adultos.
- Pruebas e inyecciones para alergias.
- Servicios de ambulancia en caso de emergencia.
- Servicios de anestesiología.
- Audiología\*.
- Tratamientos de salud del comportamiento\*.
- Rehabilitación cardíaca.
- Servicios quiroprácticos\*.
- Quimioterapia y radioterapia\*.
- Circuncisiones de recién nacidos (desde el nacimiento y hasta los 30 días de vida).
- Servicios dentales, limitados (realizados por un profesional médico o PCP en un consultorio dental)\*.
- Servicios de diálisis o hemodiálisis.
- Equipo médico duradero (por sus siglas en inglés, DME)\*.
- Visitas a la sala de emergencias.
- Nutrición enteral y parenteral\*.
- Visitas al consultorio y asesoramiento por planificación familiar (puede consultar a un proveedor no participante).
- Servicios y dispositivos de habilitación\*.
- Audífonos.
- Cuidado de la salud en el hogar\*.
- Cuidado de enfermos terminales\*.
- Atención médica o quirúrgica para paciente internado\*.
- Servicios de laboratorio y radiología\*.
- Servicios y tratamientos a largo plazo con cuidado de la salud en el hogar\*.
- Atención por maternidad y para recién nacidos.
- Trasplante de órganos vitales\*.
- Terapia ocupacional\*.
- Aparatos ortóticos o prótesis\*.
- Suministros para ostomía y urología.
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios\*.
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios\*.
- Cirugía para pacientes ambulatorios\*.
- Atención paliativa.
- Visitas al PCP.
- Servicios de pediatría\*.
- Fisioterapia\*.
- Servicios de podiatría\*.
- Rehabilitación pulmonar.
- Servicios y dispositivos de rehabilitación\*.
- Servicios de enfermería especializada.
- Consultas con especialistas.
- Terapia del habla\*.
- Servicios quirúrgicos\*.
- Telemedicina o telesalud.
- Servicios de cambio de sexo\*.
- Atención de urgencia.
- Servicios de la vista\*.
- Servicios de salud de la mujer.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se encuentran en el capítulo 8, “Números de teléfono importantes y glosario”.

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

- Proteger la vida.
- Prevenir enfermedades o discapacidades importantes.
- Aliviar el dolor intenso.
- Lograr un crecimiento y desarrollo adecuados según la edad.
- Alcanzar, mantener y recuperar capacidad funcional.

Para los afiliados menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios son todos los servicios cubiertos ya mencionados y las medidas, los tratamientos y los servicios de atención de salud y de diagnóstico necesarios para corregir o mejorar defectos, enfermedades y afecciones físicas y mentales, tal como se exige federalmente con el beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.

Los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento ofrecen una amplia gama de servicios preventivos, de diagnóstico y de tratamiento para bebés, niños y adolescentes (menores de 21 años) de bajos ingresos. Este beneficio es más sólido que el que se ofrece a los adultos. El objetivo es garantizar que los niños reciban servicios de detección y atención tempranas para evitar problemas de salud, o diagnosticarlos y tratarlos lo antes posible. En otras palabras, que cada niño reciba la atención de salud que necesita, cuando la necesita. La atención adecuada, para el niño adecuado, en el momento y lugar adecuados.

Health Net se organizará con otros programas para asegurarse de que obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otros programas y no por Health Net.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Beneficios de Medi-Cal que cubre Health Net

### Servicios para pacientes ambulatorios

#### *Vacunas para adultos*

Puede obtener vacunas para adultos a través de proveedores de la red sin aprobación previa (autorización previa). Health Net cubre las vacunas recomendadas por las Prácticas del Comité Asesor sobre Vacunación (por sus siglas en inglés, ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (por sus siglas en inglés, CDC), incluso las que necesita cuando viaja.

También puede recibir algunos servicios de vacunas para adultos en farmacias a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre el programa Medi-Cal Rx, lea la sección sobre otros programas y servicios de Medi-Cal en este capítulo.

#### *Atención de alergias*

Health Net cubre pruebas y tratamientos de alergias, como desensibilización, hiposensibilización o inmunoterapia.

#### *Servicios de anestesiología*

Health Net cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe atención para pacientes ambulatorios. Esto puede incluir la anestesia para procedimientos dentales cuando la administra un anesthesiólogo.

#### *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, audiología y terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que Health Net brinde aprobación previa para otros servicios si son médicamente necesarios.

Los siguientes afiliados son elegibles para recibir servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas hasta 60 días después de terminado el embarazo.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Residentes en centros de enfermería especializada, de atención intermedia o de atención de enfermedades subagudas.
- Todos los afiliados, siempre que los servicios se brinden en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales del condado, clínicas ambulatorias, centros de salud federalmente calificados o clínicas rurales de salud, dentro de la red de Health Net. No todos los centros de salud federalmente calificados, las clínicas rurales de salud del condado o los hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios.

### ***Servicios de diálisis y hemodiálisis***

Health Net cubre los tratamientos de diálisis. También cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si el médico envía una solicitud y Health Net la aprueba.

### ***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 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Atención por maternidad y para recién nacidos

En Health Net, se cubren estos servicios de atención por maternidad y de 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.
- Enfermeros parteros certificados.
- Parteros con licencia.
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoramiento.
- Servicios de atención para recién nacidos.

### 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 compartir información sin necesidad de hablar. Puede recibir muchos servicios a través de telesalud. Sin embargo, es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con él para saber qué tipo de servicios podrían estar disponibles 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. Tiene derecho a obtener servicios en persona y no es obligatorio usar los servicios de telesalud, aunque el proveedor esté de acuerdo en que es lo adecuado en su caso.

### 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 pueden remitir 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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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.
- Terapia de familia.

Si quiere obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda Health Net, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

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 “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 67.

### **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. (incluso en territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, etc.) o que requieren internación si usted está en Canadá o México. Una emergencia médica es una enfermedad que causa un dolor intenso o una lesión grave. La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente podría esperar alguna de las siguientes consecuencias:

- Riesgo grave para su salud.
- Daños graves a las funciones corporales.
- Disfunciones graves de cualquier órgano o parte del cuerpo.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- En el caso de una mujer embarazada en trabajo de parto, es decir, en trabajo de parto mientras ocurre alguna de las siguientes situaciones:
  - No hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto.
  - El traslado puede representar una amenaza para su salud o seguridad o para la del bebé por nacer.

Si, en la sala de emergencias de un hospital, le dan un suministro de hasta 72 horas de un medicamento que requiere receta médica para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, este medicamento estará cubierto como parte de los servicios de emergencia. Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le hace una receta médica que usted debe surtir en una farmacia para pacientes ambulatorios, Medi-Cal Rx se hará cargo de la cobertura de ese medicamento que requiere receta médica.

***Si un farmacéutico en una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de una medicación, ese suministro estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por Health Net. La farmacia debe comunicarse con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 si necesita ayuda para darle un 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 los servicios de emergencia que requieren internación si usted está en Canadá o México. Si le brindan un servicio de ambulancia en caso de emergencia en Canadá y México y no lo internan durante ese episodio para atenderlo, los servicios de ambulancia no estarán cubiertos por Health Net.

### **Cuidado de enfermos terminales y atención paliativa**

En Health Net se cubren el cuidado de enfermos terminales y la atención paliativa para niños y adultos, que reduce las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos, a partir de los 21 años, no pueden recibir servicios de cuidado de enfermos terminales y atención paliativa de manera simultánea.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ***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, 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.
- Algunos servicios biológicos y medicamentos que pueden estar disponibles a través Medi-Cal Rx de pago por servicio.
- 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.

### ***Atención paliativa***

La atención paliativa es un tipo de atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida, ya que se anticipa al dolor y evita o trata 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.

La atención paliativa incluye:

- Planificación de la atención anticipada.
- Evaluación y consulta para atención paliativa.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Plan de atención que incluye, por ejemplo:
  - Un médico u osteópata.
  - Un asistente médico.
  - Un enfermero registrado.
  - Un enfermero vocacional con licencia o un enfermero especializado con práctica médica.
  - Un trabajador social.
  - Un capellán.
- Coordinación de la atención.
- Manejo del dolor y los síntomas.
- Servicios de salud mental, sociales y médicos.

Los adultos, a partir de los 21 años, no pueden recibir atención paliativa ni cuidado de enfermos terminales de manera simultánea. Si usted recibe atención paliativa y es elegible para obtener cuidado de enfermos terminales, puede solicitar el cambio a este tipo de cuidado en cualquier momento.

### **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 se le admite en el hospital.

#### ***Servicios quirúrgicos***

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

### **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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

### **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 enfermedad 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 (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). 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 (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que Health Net brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.

#### ***Tratamientos de salud del comportamiento***

Health Net cubre los servicios de tratamiento de salud del comportamiento (por sus siglas en inglés, BHT) para los afiliados menores de 21 años, mediante el beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento. El BHT incluye servicios y



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

programas de tratamiento, como los análisis del comportamiento aplicado y los programas de intervención del comportamiento basados en evidencia, para desarrollar o recuperar, en la medida de lo posible, el desempeño de un individuo menor de 21 años.

Estos tratamientos enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo de los comportamientos, o bien, del aprendizaje paso a paso hasta lograr un comportamiento determinado. Los servicios de tratamiento de salud del comportamiento están basados en pruebas confiables 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 aprobados con el plan. Además, se deben brindar conforme al plan de tratamiento aprobado.

### ***Rehabilitación cardíaca***

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

### ***Equipo médico duradero***

Health Net cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios para equipo médico duradero (por sus siglas en inglés, DME) si presenta una receta médica emitida por un médico, un asistente médico, un enfermero especializado con práctica médica o un especialista en enfermería clínica. Es 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.

Por lo general, Health Net no cubre lo siguiente:

- Los equipos, artículos o suministros para la comodidad, el confort o de lujo, salvo por los extractores de leche materna de calidad minorista, según se describen en “Extractores de leche materna y suministros” debajo del título “Atención por maternidad y para recién nacidos” en este capítulo.
- Los artículos cuyo fin no es mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio (incluso los dispositivos para ofrecer apoyo adicional en las actividades deportivas o recreativas).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Los equipos de higiene, excepto cuando sean médicamente necesarios para un afiliado menor de 21 años.
- Los artículos no médicos, como los saunas o los elevadores.
- Las modificaciones en su casa o automóvil.
- Los dispositivos para analizar la sangre u otros fluidos corporales (los monitores del nivel de glucosa en sangre, las tiras reactivas y lancetas usados en casos de diabetes están cubiertos por Medi-Cal Rx).
- Los monitores electrónicos cardíacos o pulmonares, salvo los monitores de apnea para bebés.
- La reparación o el reemplazo de equipos por pérdida, robo o uso indebido, excepto cuando sean médicamente necesarios para un afiliado menor de 21 años.
- Otros artículos cuyo uso principal no es habitualmente la atención de salud.

Sin embargo, en algunos casos, estos artículos pueden contar con una autorización previa (aprobación previa), si su médico la presenta.

### ***Nutrición enteral y parenteral***

Estos métodos de administrar nutrientes se utilizan cuando una enfermedad interfiere en la capacidad de la persona para alimentarse normalmente. Los productos de nutrición enteral y parenteral se cubren a través de Medi-Cal Rx cuando son médicamente necesarios.

### ***Audífonos***

Health Net cubre los audífonos si se realiza estudios de pérdida auditiva, los audífonos son médicamente necesarios y el médico los receta. La cobertura se limita al aparato auditivo de menor costo que se ajuste a sus necesidades médicas. Health Net cubrirá solo un audífono, a menos que se obtengan resultados significativamente mejores con un audífono para cada oído.

Audífonos para afiliados menores de 21 años

La ley estatal exige que los menores que necesitan audífonos sean remitidos al programa Servicios para Niños de California con el objetivo de establecer si son elegibles para el programa. Si se determina que el niño es elegible, los CCS cubrirán los costos de los audífonos médicamente necesarios. Si el niño no es elegible, cubriremos los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Audífonos para afiliados a partir de los 21 años



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Moldes auriculares necesarios para el ajuste.
- Un paquete de baterías estándares.
- Visitas para verificar que el audífono esté funcionando correctamente.
- Visitas para limpiar y ajustar el audífono.
- Reparación del audífono.

Con Medi-Cal, cubriremos un reemplazo del audífono en estos casos:

- La pérdida auditiva es tal que el audífono actual no alcanza para corregirla.
- Le robaron el audífono, o este se perdió o se rompió (y no se puede arreglar), y no fue su culpa. Debe explicar en una nota cómo sucedió.

Para adultos a partir de los 21 años, Medi-Cal no incluye:

- El reemplazo de baterías de audífonos.

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

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

Los servicios de cuidado de la salud en el hogar están limitados a los que cubre Medi-Cal, por ejemplo:

- Atención de enfermería especializada a tiempo parcial.
- Ayudante para el cuidado de la salud en el hogar a tiempo parcial.
- Servicios sociales y médicos.
- Suministros médicos.

### ***Suministros, equipos y aparatos médicos***

Health Net cubre los suministros médicos recetados por médicos, asistentes médicos, enfermeros especializados con práctica médica y especialistas en enfermería clínica. Algunos tienen cobertura a través de Medi-Cal Rx de pago por servicio, pero no mediante Health Net.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Artículos comunes de un hogar, por ejemplo:
  - Cinta adhesiva (todos los tipos).
  - Alcohol tópico.
  - Cosméticos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Bolas de algodón e hisopos.
- Polvos de limpieza.
- Toallitas o paños húmedos.
- Agua de hamamelis.
- Remedios caseros comunes, por ejemplo:
  - Petrolato blanco.
  - Aceites y lociones para piel seca.
  - Talco y productos combinados con talco.
  - Agentes oxidantes, como el peróxido de hidrógeno.
  - Peróxido de carbamida y perborato de sodio.
- Champús que no requieren receta médica.
- Preparaciones tópicas que contienen ungüentos con ácido salicílico y ácido benzoico; crema, ungüento o líquido con ácido salicílico; y pasta con óxido de zinc.
- Otros artículos cuyo uso principal habitualmente no es la atención de salud. En general y principalmente se usan sin un fin médico específico.

### ***Terapia ocupacional***

Health Net cubre los servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las indicaciones y los 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 (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Es posible que Health Net brinde aprobación previa (autorización previa) para servicios adicionales si son médicamente necesarios.

### ***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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ***Suministros para ostomía y urología***

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

### ***Fisioterapia***

Health Net cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios. Por ejemplo, la evaluación, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las instrucciones, 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 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 alimentación en un centro de atención de enfermería especializada con licencia las 24 horas del día.

### ***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 (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). 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.

### **Estudios clínicos**

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,



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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. (por sus siglas en inglés, FDA), 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. Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de pago por servicio, cubre la mayoría de los medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, consulte la sección “Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo.

### **Servicios de laboratorio y radiología**

Health Net cubre los servicios de laboratorio y rayos X para pacientes ambulatorios e internados cuando son médicamente necesarios. Se cubren varios métodos avanzados de toma de imágenes, como tomografías computarizadas, resonancias magnéticas y tomografías por emisión de positrones, según la necesidad médica.

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

El plan cubre:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación.
- Servicios de planificación familiar.
- Recomendaciones de las pautas de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría.
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos.
- Ayuda para dejar de consumir tabaco, también llamados “servicios para dejar de fumar”.
- Servicios preventivos conforme a las recomendaciones de grados A y B del Grupo Especial de Servicios Preventivos de los EE. UU.

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 el intervalo entre ellos. Estos servicios incluyen todos los métodos de control de natalidad aprobados por la FDA. Los PCP y los obstetras o ginecólogos de Health Net están disponibles para prestar servicios de planificación familiar.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

También puede elegir un médico o una clínica de Medi-Cal 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 que no estén relacionados con la planificación familiar. Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Lea el capítulo 5, “Servicios de bienestar para niños y jóvenes”, para obtener información sobre atención preventiva para jóvenes de hasta 20 años.

### **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 califican. 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.

### **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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Servicios de detección de trastorno por 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 por 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.

Lea la sección “Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias” más adelante en este capítulo para ver la cobertura en el condado.

## Beneficios de la vista

El plan cubre:

- Un examen de la vista de rutina cada 24 meses. Se cubren exámenes de la vista adicionales o con mayor frecuencia si fuera médicamente necesario, por ejemplo para los afiliados con diabetes.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses, con receta médica válida.
- Reemplazo de anteojos dentro de los 24 meses si tuvo un cambio en la receta médica o si se los robaron, se perdieron o se rompieron (y no se pueden arreglar), y no fue su culpa. Debe explicar en una nota cómo se perdieron, se rompieron o se los robaron.
- Los dispositivos para la visión deficiente para personas con problemas de la vista que no se pueden corregir con medicamentos, lentes de contacto, cirugía ni anteojos comunes y que interfieren con la capacidad de las personas para llevar a cabo las actividades de la vida cotidiana (por ejemplo, degeneración macular relacionada con la edad).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Lentes de contacto médicamente necesarios.  
Es posible que las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto estén cubiertos para los casos en que no sea posible usar anteojos debido a una enfermedad o afección (por ejemplo, le falta una oreja). Las enfermedades que califican para el beneficio de lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, la aniridia, la afasia y el queratocono.

### **Beneficios de transporte para casos que no son de emergencia**

Tiene derecho a recibir beneficios de transporte médico si no puede desplazarse en automóvil, autobús o taxi para asistir a las citas debido a sus necesidades de salud. Este servicio de transporte médico se proporciona para servicios cubiertos, como citas médicas, dentales, de salud mental, por abuso de sustancias y de farmacia. Si necesita servicios de transporte médico, hable con el médico. Su médico decidirá qué medio de transporte es el adecuado para sus necesidades. Si determina que necesita transporte médico, le hará una receta, para lo cual deberá completar una *Declaración de Certificación Médica* y enviársela a Health Net. Una vez aprobada, tiene una validez de hasta un año, según la necesidad médica. Además, la cantidad de viajes que puede utilizar es ilimitada. El médico evaluará nuevamente la necesidad médica de usar este tipo de transporte y lo aprobará cada 12 meses.

El transporte médico incluye ambulancias, vehículos con camillas, vehículos para silla de ruedas o transporte aéreo. Health Net autoriza el transporte médico de menor costo para cubrir sus necesidades médicas de traslado hasta la 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 debe utilizarse en los siguientes casos:

- Si es necesario por su situación física o médica, según lo determinó un médico u otro proveedor mediante una *Declaración de Certificación Médica* por escrito, porque debido a estas cuestiones, no puede llegar a la cita en autobús, taxi, automóvil ni camioneta.
- Si necesita ayuda del conductor desde y hasta su residencia, en el vehículo o en el lugar de tratamiento por una discapacidad física o mental.
- Si se obtuvo la aprobación previa de Health Net con una *Declaración de Certificación Médica* por escrito.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Para consultar sobre los servicios de transporte médico indicados por el médico para citas no urgentes (de rutina), comuníquese con Health Net, al 1-800-675-6110, al menos 48 horas antes de la cita (de lunes a viernes). Para citas urgentes, llame tan pronto como sea posible. Tenga a mano su tarjeta de identificación de afiliado cuando llame.

**Límites del transporte médico:** Health Net cubre el transporte médico de menor costo según sus necesidades médicas hasta el proveedor más cercano a su domicilio que tenga una cita disponible. No se brindará el beneficio de transporte médico si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no por el plan de salud, Health Net le ayudará a programar el transporte. En este *Manual del Afiliado* encontrará una lista de los servicios cubiertos. El beneficio no está cubierto fuera de la red ni del área de servicio, a menos que se cuente con autorización previa de Health Net. Para obtener más información o solicitar el servicio de transporte médico, comuníquese con Health Net al 1-800-675-6110.

**Costo para el afiliado:** Cuando Health Net organiza el transporte, el servicio no tiene costo.

### ***Cómo obtener el servicio de transporte no médico***

Dentro de sus beneficios, se encuentra la posibilidad de solicitar un traslado gratuito a la cita cuando sea para un servicio cubierto por Medi-Cal. Puede obtener un traslado sin costo para:

- 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.

Desde Health Net se le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado para llegar a la cita médica para recibir servicios cubiertos con Medi-Cal. Health Net cubre el transporte no médico de menor costo según sus necesidades médicas. En algunas ocasiones, si contrata traslados en vehículos privados, Health Net puede hacerle un reembolso. Para ello, Health Net debe aprobar el servicio antes de que lo contrate y usted debe justificar por qué no puede utilizar otro medio de transporte, como el autobús. Para ello, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). No recibirá un reembolso si conduce usted mismo hasta la cita.

Para el reembolso de millas, se requiere lo siguiente:

- La licencia de conducir.
- El registro del vehículo del conductor.
- La prueba de que el vehículo esté asegurado para el conductor.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si desea solicitar un traslado para servicios que fueron autorizados, comuníquese con Health Net al 1-800-675-6110 (TTY: 711) por lo menos 24 horas antes de la cita (de lunes a viernes), o llame tan pronto como pueda cuando tenga 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 la clínica médica para poblaciones indígenas.

**Límites del transporte no médico:** Health Net cubre el transporte no médico de menor costo según sus necesidades hasta el proveedor más cercano a su domicilio que tenga una cita disponible. Los afiliados no pueden conducir a la cita ni ser reembolsados directamente. Para obtener más información, llame a Health Net al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

### **El transporte no médico no corresponde en los siguientes casos:**

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

**Costo para el afiliado:** Cuando Health Net organiza el transporte no médico, el servicio no tiene costo.

---

## **Otros beneficios y programas cubiertos por Health Net**

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

En Health Net, se cubren estos beneficios de MLTSS para afiliados que califiquen:

- Servicios en centros de atención a largo plazo aprobados por Health Net.

Si tiene preguntas sobre MLTSS, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Coordinación de la atención

Health Net ofrece servicios de administración de casos para ayudarle a coordinar las necesidades de atención de salud sin costo. Health Net se organizará con otros programas para asegurarse de que obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otros programas y no por Health Net.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su hijo, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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 (por sus siglas en inglés, CCI) 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:

### **Cal MediConnect**

El programa Cal MediConnect busca mejorar la coordinación de la atención para los beneficiarios elegibles para Medicare 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, o las personas con discapacidades o mayores inscritas en Medi-Cal deben inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal para recibir los beneficios de Medi-Cal, incluida la atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo, y los beneficios integrales de Medicare.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## **Administración mejorada de la atención**

Health Net cubre los servicios de administración mejorada de la atención para afiliados con necesidades más complejas. Este beneficio le brinda servicios adicionales con el fin de ayudarlo a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Se trata de coordinar la atención que recibe de distintos médicos. La administración mejorada de la atención coordina los servicios de atención primaria, atención aguda, de salud del comportamiento, del desarrollo, de salud oral; los servicios y apoyo comunitarios a largo plazo, y las remisiones a los recursos comunitarios disponibles.

Es posible que se comuniquen con usted si califica para este beneficio. También puede comunicarse con Health Net para averiguar si puede recibir estos servicios y en qué momento los recibirá. O bien, puede hablar con su proveedor de atención de salud, que podrá averiguar si califica para recibir servicios de administración mejorada de la atención, y cuándo y cómo puede recibirla.

### ***Servicios cubiertos a través de la administración mejorada de la atención***

Si califica para recibir estos servicios, tendrá su propio equipo de atención, incluido un coordinador de atención. Esta persona se comunicará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y proveedores de servicios sociales, entre otros, con el fin de asegurarse de que todos trabajen en conjunto para brindarle la atención que necesita. El coordinador de atención también le ayudará a encontrar y solicitar otros servicios dentro de su comunidad. Los servicios de administración mejorada de la atención incluyen:

- Comunicación y compromiso.
- Evaluación y administración integral de la atención.
- Coordinación mejorada de la atención.
- Promoción de la salud.
- Atención integral de transición.
- Servicios de apoyo para el afiliado y la familia.
- Coordinación y remisiones para recibir apoyo social y comunitario.

Para averiguar si los servicios de administración mejorada de la atención son adecuados para usted, hable con el representante de Health Net o proveedor de atención de salud.

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

Los servicios de administración mejorada de la atención no tienen costo para los afiliados.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### ***Servicios de apoyo comunitarios***

Los servicios de apoyo comunitarios pueden estar disponibles según su plan de atención personalizado. Se trata de servicios o entornos médicamente adecuados y económicamente eficaces que sirven como alternativa a los que cubre el plan estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para el afiliado. Si califica, pueden ayudarle a vivir de forma más independiente. No reemplazan ningún beneficio que ya esté recibiendo de Medi-Cal. Algunos servicios de apoyo comunitarios que ofrece Health Net son alimentos o comidas de tratamiento nutricional, comidas personalizadas por médicos y ayuda para controlar el asma. Si necesita ayuda o quiere conocer los servicios de apoyo comunitarios que tiene a su disposición, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711) o al proveedor de atención de salud.

### **Trasplantes de órganos vitales**

#### ***Trasplantes para niños menores de 21 años***

La ley estatal exige que los menores que necesitan trasplantes sean remitidos al programa Servicios para Niños de California (por sus siglas en inglés, CCS) con el objetivo de establecer si son elegibles para participar en el programa. Si se determina que el niño es elegible, los Servicios para Niños de California cubrirán los costos del trasplante y de los servicios relacionados. De lo contrario, Health Net remitirá al niño a un centro de trasplantes calificado para que evalúen la situación. Si este centro confirma que el trasplante es necesario y seguro, Health Net cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

#### ***Trasplantes para adultos a partir de los 21 años***

Si el médico determina que necesita un trasplante de órganos vitales, Health Net le remitirá a un centro de trasplantes calificado para que evalúen la situación. Si este centro confirma que el trasplante es necesario y seguro en función de su enfermedad, Health Net cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Estos son algunos ejemplos de los trasplantes de órganos vitales cubiertos por Health Net:

- Médula ósea.
- Corazón.
- Corazón y pulmón.
- Riñón.
- Riñón y páncreas.
- Hígado.
- Hígado e intestino delgado.
- Pulmón.
- Páncreas.
- Intestino delgado.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Programa para dejar de fumar

El programa para dejar de fumar Kick It California está disponible para los afiliados de Health Net. Ofrece asesoramiento telefónico gratuito, materiales de autoayuda y asistencia en línea en seis idiomas (inglés, español, cantonés, mandarín, coreano y vietnamita). También brinda servicios especiales para adolescentes, mujeres embarazadas y personas que mastican tabaco con el fin de ayudarles a dejar de fumar o vapear, y evitar el consumo de tabaco. Por otro lado, hay programas en los que se usan mensajes de texto, aplicaciones para dispositivos móviles y un chat en vivo. Los afiliados de Health Net pueden inscribirse en el programa telefónico para dejar de fumar sin necesidad de autorización previa, sea cual sea su edad e independientemente de que decidan utilizar medicamentos para dejar de fumar. Para ello, deben llamar al programa Kick It California al 1-800-300-8086 o ingresar a [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org). Health Net cubrirá el asesoramiento para dejar de fumar por, al menos, dos intentos al año. No es necesario tener autorización previa ni dejar pasar un intervalo entre esos intentos. Los afiliados pueden solicitar la remisión a una terapia de grupo comunicándose con el Departamento de Educación para la Salud al 1-800-804-6074.

Las afiliadas adultas que no estén embarazadas pueden acceder a un programa de 90 días en el que recibirán medicamentos para dejar de fumar aprobados por la FDA. El programa incluye medicamentos de venta libre con receta médica emitida por el proveedor. Se pondrá a disposición al menos un medicamento aprobado por la FDA sin necesidad de autorización previa.

Los afiliados de Health Net tienen acceso a intervenciones y recursos de educación para la salud sin costo alguno a través de la autorremisión o la remisión de su PCP. Pueden solicitar material educativo sobre temas de salud, como nutrición, prevención de VIH/ITS, planificación familiar, ejercicio, información perinatal, asma y abuso de sustancias, y muchos más. Para obtener más información, pueden comunicarse sin costo con la Línea de Información sobre Educación para la Salud de Health Net al 1-800-804-6074.

### Programas de Inicio Temprano o Intervención Temprana

- El Programa de Inicio Temprano es para bebés y niños pequeños, desde el nacimiento hasta los 3 años de edad, 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Infección del sistema nervioso central.
- Prematuridad.
- Para obtener más información sobre el programa de inicio temprano o intervención temprana, o si quiere una remisión al centro regional de este programa, 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 de evaluación de atención de salud a través de programas escolares. La agencia de educación local 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 que necesarios con la agencia. Los servicios de la agencia de educación local incluyen:
  - Evaluaciones de salud mental y física.
  - Evaluaciones psicosociales y educativas.
  - Educación sobre la salud y 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 a sus familias a encontrar vivienda, 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Otros programas y servicios de Medi-Cal

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

En algunos casos, Health Net no cubre los servicios, pero puede obtenerlos de todas formas a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas de Medi-Cal. Health Net se organizará con otros programas para asegurarse de que obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otros programas y no por Health Net. En esta sección, se enumeran algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

### Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios

#### *Medicamentos que requieren receta médica cubiertos por Medi-Cal Rx*

Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de pago por servicio, cubre los medicamentos que requieren receta médica entregados por farmacias. Es posible que Health Net cubra algunos medicamentos entregados por proveedores en un consultorio o una clínica. Su proveedor le puede recetar medicamentos que aparecen en la *Lista de Medicamentos por Contrato* de Medi-Cal Rx.

A veces, se necesita un medicamento que no aparece en la *Lista*. Estos medicamentos deberán estar aprobados para poder surtirlos en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de las 24 horas.

- En la sala de emergencias de un hospital o en una farmacia para pacientes ambulatorios, pueden brindarle un suministro de emergencia para 72 horas si consideran que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de emergencia que le den en una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no es de emergencia. Si esto ocurre, le enviarán una carta para explicarle los motivos e informarle sus opciones. Para obtener más información, consulte la sección “Quejas” en el capítulo 6, “Cómo informar y resolver problemas”.

A fin de obtener una copia de la *Lista de Medicamentos por Contrato* o saber si un medicamento se incluye en este documento, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y presione 5 o 711) o visite su sitio web en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### **Farmacias**

Si necesita surtir o renovar una receta médica, debe obtener los medicamentos que requieren receta médica en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Para obtener la lista de estas farmacias, consulte el *Directorio de Farmacias* de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Para encontrar una farmacia cercana o una que pueda enviarle el medicamento que requiere receta médica por correo, comuníquese con Medi-Cal Rx al 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 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 beneficios de Medi-Cal 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.

Los afiliados también pueden obtener servicios de transporte de Health Net para dirigirse a las farmacias. Para obtener más información sobre estos servicios, lea la sección sobre beneficios de transporte en este *Manual*.

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

Los planes de salud mental del condado prestan algunos servicios de salud mental en lugar de Health Net. Entre ellos, se incluyen los 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:

#### ***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 del comportamiento (cubiertos para afiliados menores de 21 años de edad).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Coordinación de la 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 en centros de salud psiquiátrica.

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental disponibles, llame al plan de salud mental de su condado. Para consultar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite <https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>.

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

El condado ofrece servicios para el trastorno por 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 en línea los números de teléfono de todos los condados, visite [https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

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. En Health Net seguiremos



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

trabajando con su PCP para cubrir la atención primaria y otros servicios que no estén relacionados con el tratamiento contra el abuso de alcohol y sustancias, y coordinaremos los servicios con los programas de tratamiento según sea 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 afiliados en otros condados, comuníquese con el programa dental de Medi-Cal, al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del programa en <https://www.dental.dhcs.ca.gov> o <https://smilecalifornia.org/>.

Estos son algunos de los servicios dentales que se cubren:

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

### Servicios para Niños de California

Servicios para Niños de California de Medi-Cal es un programa para niños menores de 21 años con algunas afecciones médicas, enfermedades o problemas crónicos de salud que cumplen con las reglas para participar. Si Health Net o el 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 para participar en él.

Esta decisión la toma el personal del programa. Health Net no lo decide. 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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 cubre a niños con afecciones de salud como:

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

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, <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>, para obtener más información. O bien, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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.

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

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

- Servicios experimentales.
- Conservación de la fertilidad.
- Fertilización in vitro.
- Modificaciones en el hogar.
- Modificaciones en vehículos.
- Cirugía cosmética.
- Servicios para Niños de California.
- Todos los servicios excluidos de Medi-Cal según las leyes estatales o federales.
- Circuncisiones a los afiliados a partir de los 31 días del nacimiento, a menos que sea médicamente necesario.
- Asistencia para el cuidado diario.
- Infertilidad.
- Vacunas para deportes, trabajo o viajes.
- Artículos para comodidad personal (como teléfonos, televisores y comidas 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 utilizados 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 visual o entrenamiento de la vista.
  - Anteojos con receta médica para uso opcional de una persona que tiene y puede utilizar lentes de contacto.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- Factores de la coagulación, como el factor de la 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 “Atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo”, incluida antes en este documento.
- Atención de salud pediátrica de día.
- Servicios de laboratorio estatales en el programa de pruebas de alfa-fetoproteína en suero.
- Administración de casos específicos.
- Servicios de desintoxicación voluntaria para pacientes internados en un hospital general de atención aguda.

Es posible que Health Net cubra beneficios excluidos si se demuestra la necesidad médica. El proveedor debe presentar una autorización previa a Health Net que contenga las razones por las que esa cobertura es médicamente necesaria.

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

---

## Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Las nuevas tecnologías incluyen servicios médicos, medicamentos, productos biológicos o dispositivos que se desarrollaron recientemente para el tratamiento de enfermedades o afecciones específicas, o que son nuevas aplicaciones de tecnologías actuales.

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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 5. Servicios de bienestar para niños y jóvenes

Los niños o jóvenes afiliados menores de 21 años pueden obtener servicios especiales de salud en cuanto se inscriban. Así podrán recibir los servicios especializados y la atención preventiva, dental, mental y del desarrollo adecuados. En este capítulo, se describen estos servicios.

---

## Servicios de pediatría (niños menores de 21 años)

Los niños menores de 21 años tienen cobertura de la atención que necesiten. Esta lista incluye toda la atención que se considera como servicios médicamente necesarios para tratar o mejorar defectos, y obtener diagnósticos físicos o mentales. Los servicios cubiertos incluyen:

- Visitas para niños saludables y chequeos a adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan).
- Vacunas.
- Servicios de salud mental (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo.
- Educación sobre la salud y prevención.
- Servicios de la vista.
- Servicios dentales (cubiertos por el programa dental de Medi-Cal).
- Servicios de audición (cubiertos por el programa Servicios para Niños de California para niños que califican. Health Net cubrirá los servicios de los niños que no califiquen para este programa).

Estos servicios se llaman “servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento”. Están recomendados por las pautas de Bright Futures para pediatras, ayudarán a usted y a su hijo a mantenerse saludables, y su cobertura no tiene costo alguno para usted.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## Chequeos de salud y atención preventiva para niños saludables

La atención preventiva incluye chequeos regulares, exámenes de detección que ayudan a su médico a encontrar problemas a tiempo, y servicios de asesoramiento para descubrir enfermedades o afecciones antes de que causen problemas. Los chequeos regulares permiten que usted o el médico de su hijo detecten problemas. Entre ellos, trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, de la salud mental o por abuso de sustancias (drogas). Health Net cubre chequeos para detectar problemas (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 también 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 preventiva y los exámenes de detección están disponibles sin costo y no requieren aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debería hacerse chequeos en estos momentos:

- De 2 a 4 días después del nacimiento.
- Al mes de haber nacido.
- A los 2 meses.
- A los 4 meses.
- A los 6 meses.
- A los 9 meses.
- A los 12 meses.
- A los 15 meses.
- A los 18 meses.
- A los 24 meses.
- A los 30 meses.
- Una vez al año a partir de los 3 y hasta los 20 años.

Los chequeos de salud para niños saludables incluyen:

- Una historia clínica completa y un examen físico de pies a cabeza.
- Vacunaciones de acuerdo con la edad (en California se sigue el calendario establecido por la Academia Americana de Pediatría en Bright Futures).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo.
- Educación para la salud.
- Exámenes de la vista y audición.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Exámenes de la salud oral.
- Evaluaciones de la salud del comportamiento.

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 mejorarlo. 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 enfermeros especializados con práctica médica.
- Vacunas para mantenerse saludable.
- Fisioterapia, terapias ocupacional y del habla o lenguaje.
- Servicios de cuidado de la salud en el hogar, incluidos los suministros, aparatos y equipos médicos.
- Tratamiento de problemas de la vista, incluidos los anteojos.
- Tratamiento de problemas de la audición, incluidos los audífonos si no tienen la cobertura del programa Servicios para Niños de California.
- 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 lograr una apariencia normal.

---

## Prueba de sangre para detectar envenenamiento por plomo

Todos los niños inscritos en Health Net deben realizarse esta prueba entre los 12 y los 24 meses de vida o entre los 36 y los 72 meses, si no se hizo antes.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Ayuda para obtener servicios de bienestar para niños y jóvenes

Health Net ayudará a los afiliados menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de atención de Health Net puede hacer lo siguiente:

- Informar sobre servicios disponibles.
- Ofrecer ayuda para encontrar proveedores de la red o fuera de la red, cuando los necesite.
- Ayudar en la programación de una cita.
- Organizar el transporte médico para que los niños puedan llegar a las citas.
- Ayudar a coordinar la atención para los servicios que están disponibles a través de Medi-Cal de pago por servicio, por ejemplo:
  - Tratamiento y servicios de rehabilitación para trastornos por abuso de sustancias y de salud mental.
  - Tratamiento de problemas dentales, incluida la ortodoncia.

---

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

### Chequeos dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé. Límpielas suavemente pasándoles un paño todos los días. Entre los cuatro y los seis meses, aproximadamente, comenzará la dentición, y los dientes del bebé aparecerán. Programe una cita para la primera consulta dental de su hijo en cuanto salga el primer diente o para la fecha de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

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

Niños de 1 a 4 años

- Primera consulta dental del bebé.
- Primer examen dental del bebé.
- Exámenes dentales (cada 3 meses desde el nacimiento y hasta los 3 años; luego, cada 6 meses).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 5 | Servicios de bienestar para niños y jóvenes

- Rayos X.
- Limpieza dental (cada 6 meses).
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses).
- Empastes.
- Extracción de dientes.
- Servicios de emergencia.
- Servicios para pacientes ambulatorios.
- Sedación (si es médicamente necesaria).

### Niños de 5 a 12 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses).
- Rayos X.
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses).
- Limpieza dental (cada 6 meses).
- Sellador en molares.
- Empastes.
- Tratamientos de conducto.
- Servicios de emergencia.
- Servicios para pacientes ambulatorios.
- Sedación (si es médicamente necesaria).

### Niños de 13 a 17 años

- Exámenes dentales (cada 6 meses).
- Rayos X.
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses).
- Limpieza dental (cada 6 meses).
- Ortodoncia (aparatos) para quienes califiquen.
- Empastes.
- Coronas.
- Tratamientos de conducto.
- Extracción de dientes.
- Servicios de emergencia.
- Servicios para pacientes ambulatorios.
- Sedación (si es médicamente necesaria).

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, comuníquese con el programa dental de Medi-Cal, al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del programa en <https://smilecalifornia.org/>.

### Servicios adicionales de remisiones para educación preventiva

Si se preocupa porque a su hijo le cuesta participar y aprender en la escuela, hable con el médico de atención primaria, los maestros o los administradores en la escuela de su hijo. Además de los beneficios médicos cubiertos por Health Net, la escuela debe ofrecer ciertos servicios para ayudar a su hijo a aprender y a no atrasarse.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 5 | Servicios de bienestar para niños y jóvenes

Estos son algunos de los servicios que se pueden ofrecer para ayudar a su hijo a aprender:

- Servicios del habla y del lenguaje.
- Servicios psicológicos.
- Fisioterapia.
- Terapia ocupacional.
- Tecnología de asistencia.
- Servicios de trabajo social.
- Servicios de asesoramiento.
- Servicios de enfermería en la escuela.
- Transporte desde y hacia la escuela.

El Departamento de Educación de California ofrece y paga estos servicios. Junto con los médicos y maestros de su hijo, usted puede diseñar un plan personalizado para ayudarlo mejor.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

# 6. Cómo informar y resolver problemas

Hay dos formas de informar y resolver problemas:

- 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 cambiar sus servicios o no cubrirlos.

Tiene derecho a presentar quejas formales y apelaciones ante Health Net para comunicarnos 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. Llame durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-800-675-6110 (TTY: 711). Cuéntenos cuál es su problema.

Si la queja formal o apelación siguen sin resolverse después de 30 días, o si no está satisfecho con el resultado, llame al Departamento de Atención Médica Administrada de California (por sus siglas en inglés, DMHC) y solicite que se revise su queja o se realice una revisión médica independiente. Para comunicarse con este departamento, llame al 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891 o 711) o visite <https://www.dmhc.ca.gov> para obtener más información.

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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: 711).

Para informar que la información del 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 presentar su queja ante Health Net en cualquier momento, ya sea por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** Llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY: 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: 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. 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 la siguiente dirección:

Health Net Appeals & Grievances

P.O. Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

Los formularios de queja estarán disponibles en el consultorio del médico.

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

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

En el plazo de 5 días calendario de haber recibido la 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 está relacionada con la cobertura de atención de salud, una necesidad médica ni un tratamiento experimental ni de investigación y la queja formal se resuelve antes del fin del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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 una revisión acelerada, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711). Dentro de las 72 horas de haber recibido su queja, tomaremos una decisión sobre cómo la trataremos y si debemos acelerarla o no. Si decidimos no acelerar la queja, le informaremos que la resolución se hará en un plazo de 30 días.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de queja formal de Health Net ni son elegibles para una revisión médica independiente. Para presentar una queja al respecto, los afiliados pueden llamar al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273 y presionar 5 o 711) o visitar <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Sin embargo, es posible que las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx sean elegibles para una revisión médica independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219, y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede consultar el *Formulario de Quejas o de Revisión Médica Independiente* y sus correspondientes instrucciones en el sitio web del Departamento de Atención Médica Administrada: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

---

## Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de *Aviso de Acción* para informarle que denegamos, retrasamos, cambiamos o ya no brindaremos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede pedirnos una apelación. El PCP u otro proveedor también pueden pedirnos una apelación en su nombre, con su permiso por escrito.

Debe pedir una apelación dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha que figura en la carta de *Aviso de Acción* que le enviamos. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir los servicios que usted recibe ahora, puede continuar recibiendo esos servicios mientras espera que tomemos una decisión sobre su apelación. Este proceso se llama “ayuda pagada pendiente”. Para recibirla, debe pedirnos una apelación dentro los 10 días a partir de la fecha que figura en la carta de *Aviso de Acción* o antes de la fecha que nosotros dimos para interrumpir los servicios, lo que ocurra después. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, los servicios continuarán.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

- **Por teléfono:** Llame a Health Net, al 1-800-675-6110 (TTY: 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: 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio por el que está presentando la apelación.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:  
Health Net Appeals & Grievances  
P.O. Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348

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

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

Si necesita asistencia para presentar una apelación o con alguna cuestión relativa a la ayuda pagada pendiente, podemos brindársela. Ofrecemos servicios de idiomas gratuitos. Llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

En un plazo de 5 días después de recibir la apelación, le enviaremos una carta para confirmar la recepción. Dentro de los 30 días, le informaremos lo que decidimos respecto de la apelación y le enviaremos una carta de *Aviso de Resolución de Apelación*. Si no tenemos una decisión dentro de los 30 días, puede solicitar una audiencia ante el estado y una revisión médica independiente. Sin embargo, 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.

Si usted o el médico quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que demoramos en tomar una decisión sobre 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: 711). Tomaremos una decisión dentro de las 72 horas de haber recibido la apelación.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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

Si solicitó una apelación y, luego, recibió una carta de *Aviso de Resolución de Apelación* en la que se le informaba que no cambiamos de decisión, o bien, si nunca recibió una carta al respecto y pasaron 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 DMHC para que revean la decisión de Health Net, o bien solicitar una **revisión médica independiente (por sus siglas en inglés, IMR)** al DMHC. Durante la IMR del DMHC, un médico externo que no esté relacionado con Health Net revisará su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219, y la línea TTY es 1-877-688-9891. Puede consultar el *Formulario de Quejas o de Revisión Médica Independiente* y sus correspondientes instrucciones en el sitio web del departamento: <https://www.dmhc.ca.gov>.

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 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.

En las siguientes secciones, encontrará más información sobre cómo solicitar una audiencia ante el estado o una revisión médica independiente.

Health Net no gestiona las quejas ni las apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Para presentar quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273 y presione 5 o 711). Sin embargo, es posible que las quejas y las apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no estén sujetas a Medi-Cal Rx sean elegibles para una revisión médica independiente.

Si está en desacuerdo con una decisión relacionada con sus beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia ante el estado. Las decisiones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de revisión médica independiente del Departamento de Atención Médica Administrada.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

## 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 IRM, primero debe presentar una apelación ante Health Net. Si pasaron 30 días y usted no recibió noticias del plan de salud o si no está conforme con la decisión tomada, puede solicitar una revisión médica independiente. Debe solicitar una IRM 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 IRM y una audiencia ante el estado, debe presentar la queja lo antes posible. Recuerde que, si solicita primero una audiencia ante el estado, no podrá solicitar una revisión médica independiente luego de que se haya realizado la audiencia. 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 posible en los casos en que su problema de salud es urgente.

Si la queja ante el DMHC no califica para una IMR, el DMHC revisará igual la 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 IMR y las que tome el DMHC.

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.

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: 711)** y seguir el proceso de presentación de quejas formales del plan antes de comunicarse con el departamento. Recurrir a este proceso no impide el ejercicio de ningún posible derecho ni recurso legal que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que no se haya resuelto satisfactoriamente por el plan de salud o que no haya sido resuelta después de transcurridos 30 días, puede llamar al departamento para obtener ayuda. Es posible que también tenga derecho a obtener una revisión médica independiente. En ese caso, se proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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. Este 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. En el sitio web del departamento, <https://www.dmh.ca.gov/>, encontrará formularios de quejas, de solicitud de IMR e instrucciones.

---

## 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 tomamos la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una audiencia ante el estado si ya nos solicitó una apelación y todavía no está satisfecho con la decisión, o bien, porque su apelación no se resolvió y ya pasaron los 30 días.

Debe solicitar una audiencia ante el estado dentro de los 120 días a partir de la fecha de la carta de *Aviso de Resolución de Apelación*. Sin embargo, si le ofrecimos ayuda pagada pendiente durante su apelación y quiere continuar hasta tener una decisión de su audiencia ante el estado, debe solicitar la audiencia dentro de los 10 de recibir nuestra carta de *Aviso de Resolución de Apelación* o antes de la fecha que nosotros dimos para interrumpir los servicios, lo que ocurra después. Si quiere asegurarse de que la ayuda pagada pendiente continúe hasta tener una decisión final en su audiencia ante el estado, 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 a la línea TTY: 711. Su PCP puede solicitar una audiencia ante el estado en su nombre, con su permiso por escrito.

A veces, usted puede solicitar una audiencia ante el estado sin que se complete nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, si nosotros no le informamos correcta o puntualmente sobre los servicios. Este proceso se denomina “agotamiento de los recursos”. Estos son algunos ejemplos de agotamiento de los recursos:

- No le enviamos una carta de *Aviso de Acción* en su propio idioma.
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos.
- No le entregamos una carta de *Aviso de Acción*.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Cometimos un error en nuestra carta de *Aviso de Resolución de Apelación*.
- No tomamos una decisión sobre su apelación en el plazo de 30 días. Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos su apelación en el plazo de 72 horas.

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: 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Complete el formulario que le proporcionamos 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

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia ante el estado, podemos ayudarle. Ofrecemos servicios de idiomas gratuitos. Llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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 con 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 el expediente completo de su caso por parte de Health Net.

---

## Fraude, derroche y abuso

Si sospecha que un proveedor o alguna persona con Medi-Cal cometió fraude, derroche o abuso, usted tiene derecho de denunciarlo. Para ello, puede llamar al número de teléfono confidencial y gratuito, 1-800-822-6222, o presentar una queja en línea, en <https://www.dhcs.ca.gov/>.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

El fraude, derroche y abuso de proveedores incluye:

- Falsificar expedientes médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- Proporcionar más servicios de atención de salud de los que son médicamente necesarios.
- Facturar servicios no 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 de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor.
- 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.
- Utilizar el transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención de salud, servicios que no tienen cobertura de Medi-Cal, o cuando no tiene que ir a una cita médica ni ir a buscar un medicamento que requiere receta médica.

Para denunciar fraude, derroche y abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de identificación de la persona que cometió estos actos. Brinde toda la información que pueda sobre esta 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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 7. 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

Estos son sus derechos como afiliado de Health Net:

- Recibir un trato respetuoso y digno 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 los derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Hacer recomendaciones acerca de la política de Health Net sobre 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.
- Presentar quejas formales, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
- Obtener coordinación de la atención.
- Solicitar apelaciones relacionadas con la decisión de 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Expresar 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, sin costo, materiales escritos de información para afiliados en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles), 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 parteros, 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## Sus responsabilidades

Los afiliados de Health Net tienen estas responsabilidades:

- **Actuar con respeto y cortesía.** Usted tiene la responsabilidad de tratar a su médico, al personal y a todos los proveedores con respeto y cortesía. Debe llegar a las visitas a tiempo o llamar al consultorio del médico al menos 24 horas antes de la cita si quiere cancelarla o reprogramarla.
- **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.** Tiene la responsabilidad 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 tiene la responsabilidad 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 7 días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.

---

## 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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 a la línea TTY, al 711, para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.

### Cómo presentar una queja formal

Si cree que Health Net no le ha brindado estos servicios o que le 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 Servicios al Afiliado de Health Net. Puede hacerlo en línea, por escrito o en persona.

- **Por teléfono:** Comuníquese con nosotros 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 a la línea TTY, al 711, para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o envíe una carta a
  - Health Net Appeals & Grievances
  - P.O. Box 10348
  - Van Nuys, CA 91410



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **En persona:** Visite el consultorio del 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 ante 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 a la línea 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

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

- **En línea:** Envíe un correo electrónico 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 al 1-800-537-7697 o 711 para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **Por escrito:** Complete el formulario de quejas 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  
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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

---

## Formas de participar como afiliado

Health Net quiere conocer su opinión. Cada año, en Health Net tenemos reuniones para hablar sobre lo que funciona bien y cómo podemos 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 lo siguiente:

- contribuir a las iniciativas de educación para 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.

Si quiere formar parte de este grupo, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 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 lo siguiente:

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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

Si quiere formar parte de este grupo, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

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

---

## 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 (por sus siglas en inglés, HIPAA).

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 pueden ser utilizados de manera razonable para identificarlo y que están relacionados 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:



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- 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*.

### **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 a las personas que la necesitan, solo por motivos comerciales.
- 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Emitir facturas de primas.
- Evaluar los servicios para determinar la necesidad médica.
- Realizar la revisión de la utilización de los reclamos.
- **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:

- 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **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.
- **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. 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **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.
  - 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.
  - Servicios de protección del presidente u otras personas autorizadas.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **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.
- **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, siempre y cuando el estudio de investigación clínica haya sido aprobado y se hayan tomado ciertas medidas para garantizar la privacidad y protección de su información médica protegida.

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

Tenemos la obligación de 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 la divulgación de 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 para tales fines 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

### Derechos de las personas

A continuación, se describen los derechos relacionados con 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 tiene que explicar el motivo de su solicitud, pero debe indicar con claridad que en la comunicación ocurre alguna de las situaciones mencionadas más arriba. Debemos cumplir con su solicitud si es razonable y si especifica los medios o el lugar alternativos para que le enviemos su información médica protegida.
- **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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 del rechazo se pueden revisar o no, y cómo solicitar la revisión de estos.

- **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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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 por teléfono o por escrito 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)

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 recopilamos sobre usted sin su autorización a los siguientes tipos de instituciones, si lo permite la ley:

- Nuestras filiales corporativas, como otras aseguradoras.
- Compañías no asociadas para propósitos comerciales cotidianos, como el procesamiento de sus transacciones, el mantenimiento de sus cuentas o el cumplimiento de órdenes judiciales e investigaciones legales.
- Compañías no asociadas que prestan servicios para nosotros, por ejemplo, el envío de 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.

**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.**



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

## 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, otra cobertura de salud y recuperación por responsabilidad civil

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.

Los afiliados de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud, también llamada “seguro de salud privado”. Como condición de elegibilidad para Medi-Cal, usted debe inscribirse en cualquier otra cobertura de salud disponible o conservarla si no tiene costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los afiliados de Medi-Cal informen si tienen otra cobertura de salud o cualquier cambio en ella. Si no informa que tiene otra cobertura de salud de inmediato, es posible que deba reembolsar al Departamento de Servicios de Atención Médica por los beneficios que se pagaron por error. Visite <http://dhcs.ca.gov/OHC> para dar aviso sobre esta cobertura. Si no tiene acceso a internet, puede informar a su plan de salud que tiene otra cobertura de salud por teléfono al 1-800-541-5555 (TTY: 1-800-430-7077 o 711, dentro de California) o al 1-916-636-1980 (fuera de California). El Departamento de Servicios de Atención Médica tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medi-Cal, de los cuales Medi-Cal no es el pagador primario. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es probable que el seguro o la indemnización por accidentes y enfermedades laborales tengan que pagar primero o reembolsar a Medi-Cal.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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.

---

### Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso del patrimonio de ciertos afiliados fallecidos de Medi-Cal 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 la recuperación del patrimonio, visite <http://dhcs.ca.gov/er>. O bien, llame al 1-916-650-0590 u obtenga 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” más arriba para obtener información importante sobre 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.

---

### 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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

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 ninguno de sus empleados 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 por parte 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 7 días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

---

# 8. Números de teléfono importantes y glosario

---

## Números de teléfono importantes

- Servicios al Afiliado de Health Net: 1-800-675-6110 (TTY: 711)
- Medi-Cal Rx: 800-977-2273 (TTY: 800-977-2273 y presione 5 o 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
- **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



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- 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 para salud mental:  
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.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
  - **Condado de Sacramento**
    - Departamento de Asistencia Humana: 1-916-874-3100
    - Departamento de Salud y Servicios Humanos (salud mental):  
1-888-881-4881



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- **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
  - 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 de 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:** individuo definido como tal en el título 25 del Código de los Estados Unidos, artículos 1603(c), 1603(f) y 1679(b), 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.

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**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:** los enfermeros registrados o los trabajadores sociales que pueden ayudarle a entender los principales problemas de salud y coordinar la atención entre sus proveedores.

**Enfermeros parteros certificados:** un enfermero registrado con licencia que fue certificado por el Consejo de Enfermeros Registrados de California como enfermero partero. El enfermero partero certificado 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, un proveedor de atención de salud indígena 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.

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Lista de Medicamentos por Contrato:** la lista aprobada de medicamentos para Medi-Cal Rx donde figuran los medicamentos cubiertos que el médico puede recetarle si usted los necesita.

**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.

**DHCS:** se refiere al Departamento de Servicios de Atención Médica de California, que es la oficina estatal que supervisa el programa de 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.

**DMHC:** hace referencia al Departamento de Atención Médica Administrada de California. Esta es la oficina estatal 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, así como recibir todo tratamiento para curar o mejorar las afecciones que puedan detectarse en esos chequeos.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [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.

**Paciente existente:** un paciente que ya tiene una relación con el proveedor y que lo ha consultado dentro de un período específico, establecido por el plan.

**Servicios excluidos:** los servicios que no cubre el programa Medi-Cal de California.

**Tratamiento experimental:** medicamentos, equipo, procedimientos o servicios que están en etapa de prueba en laboratorio o en animales, antes de pasar a probarse en humanos. Los servicios experimentales no se someten a una investigación clínica.

**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:** a veces, su plan Medi-Cal no cubre ciertos servicios, pero igual puede obtenerlos a través de Medi-Cal de pago por servicio, como muchos servicios de farmacias a través de Medi-Cal Rx de pago por servicio.

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**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.

**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 parte 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. El PCP debe obtener la aprobación previa de Health Net antes de que usted reciba la atención del especialista.

**No** necesita una remisión del PCP para algunos tipos de servicios, como la planificación familiar, la atención de emergencia, la atención de obstetra o ginecólogo, o los servicios confidenciales.

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**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 enfermeros brindan atención para pacientes internados y ambulatorios.

**Internación:** la admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.

**Atención hospitalaria para pacientes ambulatorios:** la atención médica o quirúrgica en un hospital, pero sin que le admitan como paciente internado.

**Proveedor de atención de salud indígena:** 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.

**Tratamiento de investigación:** un medicamento, producto biológico o dispositivo terapéuticos que han completado con éxito la primera etapa de una investigación clínica, aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los EE. UU. Sin embargo, no han sido aprobados por este organismo para su uso generalizado y aún se encuentran en investigación en un estudio clínico aprobado por la FDA.

**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.

**Medi-Cal Rx:** un servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal de pago por servicio, conocido como “Medi-Cal Rx”, que ofrece servicios y beneficios de farmacia, como medicamentos que requieren receta médica y algunos suministros médicos, a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Transporte médico:** 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 transporte de menor costo para cubrir sus necesidades médicas de traslado hasta la cita.

**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, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o mejorar una enfermedad o afección física o mental, como los trastornos por 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 parteros:** la atención que brindan enfermeros parteros certificados y parteros con licencia antes, durante y después del parto, incluidos los servicios de planificación familiar para la madre y la atención inmediata del recién nacido.

**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.

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**Otra cobertura de salud:** se refiere a otros pagadores de servicios y seguros de salud privados en lugar de 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 pacientes ambulatorios que se brindan 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.
- Consulta psiquiátrica.
- Pruebas 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. Para recibir atención paliativa, no es necesario que el afiliado tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos.

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**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. Es posible que los hospitales fuera de la red requieran aprobación previa.

**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:** un medicamento que, por ley, solo puede despacharse con una orden de un proveedor con licencia.

**Atención primaria:** consulte “Atención de rutina”.

**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.
- Un proveedor de atención de salud indígena.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

- Un centro de salud federalmente calificado.
- Una clínica rural de salud.
- Un enfermero especializado 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.

**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 una remisión como y una 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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**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 obtener atención primaria y preventiva en uno de estos centros.

**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 enfermeros, 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.

**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 un enfermero capacitados para determinar la urgencia de su necesidad de atención.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).

**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.



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).



Comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-800-675-6110 (TTY: 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 el sitio en línea, en [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com).