

Administración Mejorada de la Atención

INFANCIA Y JUVENTUD





Cómo la ECM puede ayudar a los niños y los jóvenes con Medi-Cal

La Administración Mejorada de la Atención (por sus siglas en inglés, ECM) ofrece servicios adicionales sin costo para los niños y los jóvenes con Medi-Cal que necesiten más apoyo. Esto puede deberse a problemas de vivienda, problemas de salud mental o de adicciones; traslados de un centro correccional, y demás. La ECM se agrega a otros beneficios y servicios que el niño o el joven ya puedan tener. Inscribir a niños y jóvenes en la ECM les da acceso a muchos programas, proveedores y equipos de apoyo.

Una vez inscritos en el programa de ECM, el niño o el joven tendrán un equipo de atención y un administrador principal de la atención de la ECM como los principales puntos de contacto para todas sus necesidades.

Los administradores principales de la atención de la ECM trabajan con estas personas:

- médicos y especialistas;
- personal de enfermería;
- farmacéuticos;
- compañías de equipos médicos;
- administradores de casos a través de un programa comunitario o del condado;
- terapeutas;
- familiares.

La ECM ofrece cinco tipos de servicios que pueden ayudar con su salud y bienestar. Estos servicios adicionales forman parte de sus beneficios actuales del plan Medi-Cal de Health Net. Se mantienen los servicios de Medi-Cal que reciben en la actualidad. Pueden seguir consultando a los mismos médicos, pero ahora pueden recibir ayuda adicional. Puede suspender los servicios de la ECM en cualquier momento si llama a Health Net.



La ECM es para los afiliados a los planes de salud de Atención Administrada de Medi-Cal.

El niño o el joven deben estar inscritos en un plan de salud de Medi-Cal para acceder a los servicios de la ECM. Si necesita ayuda para inscribir al niño o al joven en un plan de salud de Medi-Cal, puede llamar a las Opciones de Atención de Salud de Medi-Cal del estado al 800-430-4263.

Cinco formas en que la ECM beneficia a la infancia y la juventud



1 Ayuda a mantener el compromiso con la atención del niño o del joven

El administrador principal de la atención de la ECM y el equipo de atención ayudan a centrarse en la salud del niño o del joven y a asegurarse de que reciban los servicios y el apoyo que necesiten. El administrador principal de la atención también puede reunirse con el niño o el joven donde viven o donde reciben los servicios.



2 Ayuda a elaborar un plan

El afiliado, la familia y el equipo de atención trabajan juntos para elaborar el plan de atención del niño o del joven. El plan incluye:

- médico(s) tratante(s)/ proveedor(es);
- establecimiento de objetivos;
- servicios recomendados;
- necesidades de atención recomendadas;
- necesidades de salud física y del comportamiento;
- necesidades de salud oral;
- necesidades de tratamiento por abuso de sustancias;
- servicios vecinales y sociales (p. ej., servicios de desarrollo).



3 Ayuda a ponerse en contacto con los médicos del niño o del joven y a mantenerlos al día

El equipo de atención incluye un administrador principal de la atención. Esta persona mantiene al día a todos los médicos del niño o del joven sobre su salud y los servicios que reciben. El equipo de atención también pueden ayudar en estos aspectos:

- determinar las necesidades de salud y los hitos del desarrollo del niño o del joven;
- programar citas y controlar los medicamentos que requieren receta médica y las renovaciones de estos;
- encontrar los médicos adecuados.



4 Ayuda a colaborar con las personas que le brindan apoyo al niño o al joven

Ayuda a colaborar con las personas identificadas que le brindan apoyo al niño de modo que su equipo de atención pueda asegurarse de que su familia, sus cuidadores y otras personas que le brindan apoyo al niño o al joven puedan trabajar juntos para aprender a ayudarles mejor.



5 Ayuda a poner en contacto al niño o al joven con los servicios comunitarios y sociales

La ECM también puede ayudar a poner en contacto al niño o al joven con otros servicios no relacionados con la salud. El equipo de atención puede ayudar al niño o al joven a encontrar los programas comunitarios y sociales que puedan necesitar. Estos incluyen:

- beneficios públicos,
- citas,
- servicios de desarrollo infantil.



California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) brinda los servicios de ECM a través del Departamento de Servicios de Atención Médica (por sus siglas en inglés, DHCS). El objetivo es mejorar la salud de los afiliados de Medi-Cal en todo el estado.

Health Net trabaja con proveedores de la ECM, con departamentos y programas locales del condado y con organizaciones comunitarias. Estos proveedores de la ECM son expertos en trabajar directamente en la comunidad. Conocen las necesidades de los afiliados.



1 Un “niño o un joven” son personas menores de 21 años¹.

2 Son elegibles para recibir los servicios de ECM en virtud de uno o más de estos puntos:



Tienen problemas de vivienda

- No tienen hogar.
- Comparten casa porque perdieron la suya.
- Viven en un motel, hotel, parque de caravanas o campamento.
- Viven en un refugio hospitalario y no tienen un lugar seguro para recibir el alta.



Deben reducir la necesidad de ir al hospital o a la sala de emergencias

- Hacen tres o más visitas evitables a la sala de emergencias en un período de 12 meses.
- Tienen dos o más hospitalizaciones imprevistas en un período de 12 meses.



Salen de un centro correccional de menores

- Dejan un correccional de menores o lo dejaron en los últimos 12 meses.



Están inscritos en Servicios para Niños de California (por sus siglas en inglés, CCS) con más necesidades

Tienen, al menos, un factor social que afecta su salud:

- falta de acceso a alimentos;
- vivienda inestable;
- falta de transporte;
- indicadores elevados (cuatro o más) en el estudio sobre las experiencias adversas en la niñez (por sus siglas en inglés, ACE);
- antecedentes de conflictos recientes con las fuerzas del orden relacionados con la salud mental o el consumo de sustancias.



Están en el sistema de asistencia social infantil

- Son menores de 21 años y están bajo tutela temporal en California.
- Son menores de 21 años y estuvieron en algún momento bajo tutela temporal en un estado en los últimos 12 meses.
- Son menores de 18 años y son elegibles para participar o participan en el Programa de Asistencia para la Adopción de California.



Tienen problemas de salud mental o de adicciones

- Son elegibles para recibir los servicios especializados de salud mental (por sus siglas en inglés, SMHS) de Medi-Cal.
- Son elegibles para recibir los servicios del Sistema Organizado de Entrega de Medicamentos de Medi-Cal (por sus siglas en inglés, DMC-ODS) O del Programa de Medicamentos de Medi-Cal (por sus siglas en inglés, DMC).



Equidad en el nacimiento

- Jóvenes que están embarazadas O en etapa de posparto (durante un período de 12 meses); **Y**
- Jóvenes que están sujetas a desigualdades por motivos étnicos o raciales, según se define en la información de salud pública de California sobre morbilidad y mortalidad materna.

¹Cumplieron la tutela temporal hasta los 26 años (estaban bajo tutela temporal cuando cumplieron 18 años o más) en cualquier estado.

Health Net cumple con las leyes estatales y federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad mental o física, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), religión, ascendencia, identidad de origen étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género.

Health Net brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas discapacitadas para ayudarles a que se comuniquen con nosotros de forma eficaz, como los siguientes:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados.
 - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.
 - Si necesita estos servicios, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net al 1-800-675-6110 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Podemos brindarle este documento en braille, en letra grande, grabado en un casete o en forma electrónica si lo solicita. Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

Health Net

Post Office Box 9103 Van Nuys, California 91409-9103

Centro de Comunicación con el Cliente: 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Servicio de Retransmisión de Datos de California: 711

Si cree que Health Net no le ha brindado estos servicios o que le ha discriminado de alguna otra manera por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), discapacidad mental o física, religión, ascendencia, identidad de origen étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género, puede presentar una queja formal ante el coordinador 1557.

Puede presentar la queja formal por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, nuestro **coordinador 1557** está disponible para ayudarle.

- Por teléfono: Llame al 855-577-8234 (TTY: 711).
- Por fax: 1-866-388-1769.
- Por escrito: Envíe una carta a Health Net 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL 33631.

En línea: Envíe un correo electrónico a SM_Section1557Coord@centene.com. Este aviso está disponible en el sitio web de Health Net: https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html.

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

- Por teléfono: Llame al 916-440-7370. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711.
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela 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

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- En línea: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

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. Puede hacerlo de manera electrónica a través del portal habilitado para ello, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. Además, puede enviar la queja por correo o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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, գանգահարեք 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 និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese: 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای 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।

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 buac 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। ਅਪਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ 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

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.



Obtenga más información sobre la ECM para niños y jóvenes

- 1 **Llame a Health Net, al 800-675-6110 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.**
- 2 **Llame a las Opciones de Atención de Salud de Medi-Cal del estado al 800-430-4263 (TTY: 800-430-7077).**
- 3 **Pregúnteles al médico o a la clínica del niño o del joven sobre el beneficio.**

Para obtener más información sobre la ECM para adultos



 **ESCANEE AQUÍ**

Health Net Community Solutions, Inc. es una subsidiaria de Health Net, LLC y Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todos los derechos reservados.

Health Net Community Solutions, Inc., Post Office Box 9103 Van Nuys, California 91409-9103

BKT1318203SH01w (12/23)