

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA) MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

Partnership HealthPlan of California (PHC) ha realizado actualizaciones importantes en nuestro Manual para miembros de Medi-Cal. Estos cambios se explican a continuación. **Asegúrese de leer las actualizaciones con atención ya que es posible que modifiquen la forma en que recibe atención.**

Cosas que debe saber cuando examine las actualizaciones:

- Se deja constancia de la información acerca del nuevo beneficio y las explicaciones mediante **texto subrayado y en negrita**.

Si tiene preguntas o necesita ayuda para leer este documento, llame al (800) 863-4155 (TTY: (800) 735-2929 o 711). Estamos aquí de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita.

Sección 3 - Cómo obtener atención

Remisiones

Su PCP u otro especialista le proporcionarán una remisión para visitar a un especialista dentro del plazo indicado en la sección “Acceso oportuno a la atención” de este manual, si usted necesita uno. Un especialista es un médico que tiene formación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarlo a establecer una hora para ir al especialista.

Otros servicios que podrían necesitar una remisión incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías, análisis de laboratorio y más servicios, según corresponda.

Su PCP puede darle un formulario para llevar al especialista. El especialista completará el formulario y se lo enviará de vuelta a su PCP. El especialista lo tratará durante el tiempo que crea que necesita tratamiento.

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

Si tiene problemas para obtener una remisión permanente o desea una copia de la Política de remisiones de PHC, llame al (800) 863-4155 (TTY (800) 735-2929 o 711).

No necesita una remisión para lo siguiente:

- Visitas al PCP
- Visitas obstétricas o ginecológicas (obstetra o ginecólogo)
- Visitas a la atención de urgencia o emergencia
- Servicios sensibles para adultos, como la atención por agresión sexual
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina de Información de Planificación Familiar y Servicio de Remisiones al 1-800-942-1054)

Llame a Servicios al Miembro al (800) 863-4155 (TTY (800) 735-2929).
Estamos aquí de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. o visítenos en www.partnershiphp.org.

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA) MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

- Pruebas de VIH y asesoramiento (12 años o más)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios quiroprácticos (se puede requerir una remisión cuando es proporcionada por FQHC, RHC e IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental
- Acupuntura (los dos primeros servicios por mes; las citas adicionales necesitarán una remisión)
- Servicios de podología (cuando son proporcionados por FQHC y RHC)
- Servicios dentales elegibles
- Tratamiento para infecciones de transmisión sexual (solo menores de 12 años o más)

Los menores también pueden obtener ciertos servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios sensibles y servicios de trastornos por uso de sustancias sin el consentimiento de los padres. Para obtener más información, lea “Servicios con el consentimiento del menor de edad” y “Servicios de tratamiento de trastornos por el uso de sustancias” en este manual.

Remisiones de la Ley de Equidad por Cáncer de California

El tratamiento eficaz de los cánceres complejos depende de muchos factores, que incluyen obtener el diagnóstico correcto y recibir tratamiento oportuno de expertos en cáncer.

Si le diagnostican un cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California le permite pedir una remisión de su médico para obtener tratamiento contra el cáncer específicamente de un Centro oncológico designado por el Instituto Nacional del Cáncer (NCI) que pertenezca a la red, de un sitio afiliado al Programa Comunitario de Investigación Oncológica (NCORP) del NCI o de un centro oncológico académico calificado.

Si PHC no tiene un centro oncológico designado por NCI dentro de la red, PHC le permitirá que pida una remisión para recibir tratamiento contra el cáncer de uno de estos centros fuera de la red en California, si uno de los centros fuera de la red y PHC acuerdan el pago, a menos que elija ver a otro proveedor de tratamiento contra el cáncer.

Si le han diagnosticado cáncer, comuníquese con PHC para ver si califica para recibir servicios de uno de estos centros oncológicos.

Sección 4: Beneficios y servicios **Beneficios de Medi-Cal cubiertos por PHC**

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

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

Llame a Servicios al Miembro al (800) 863-4155 (TTY (800) 735-2929).

Estamos aquí de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. o visítenos en www.partnershiphp.org.

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA)

MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

mental o por consumo de sustancias. Su proveedor decidirá el tipo correcto de transporte para satisfacer sus necesidades. Si el médico decide que necesita transporte médico, lo solicitará completando un formulario y luego lo enviará a PHC. Una vez aprobado, la aprobación tiene una duración de 12 meses según la necesidad médica. Además, no hay límites para la cantidad de viajes que puede obtener. Su médico tendrá que reevaluar su necesidad médica de transporte médico y volver a aprobarla cada 12 meses.

El transporte médico es una ambulancia, una camioneta de transporte no médico, una camioneta con rampa para silla de ruedas o transporte aéreo. PHC proporciona el transporte médico de menor costo para satisfacer sus necesidades médicas cuando necesita acudir a una cita médica. Eso significa, por ejemplo, que, si puede trasladarse física o médicamente en una camioneta con rampa para silla de ruedas, PHC no pagará por una ambulancia. Solo tiene permitido utilizar el transporte aéreo si su afección médica hace imposible que se traslade en cualquier tipo de transporte terrestre.

El transporte médico debe utilizarse cuando sucede lo siguiente:

- Es física o médicamente necesario, según determinación de una autorización escrita de un médico u otro proveedor porque usted no puede física o médicamente usar un autobús, un taxi, un auto o una camioneta para acudir a la cita.
- Necesita ayuda del conductor para llegar a su casa, vehículo o lugar de tratamiento, o para salir de su casa, del vehículo o del lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar el transporte médico que su médico le ha solicitado para citas no urgentes (de rutina), llame a PHC al **(866) 828-2303** (de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.) al menos 5 días hábiles antes de su cita. Si la cita es urgente, comuníquese lo más pronto posible. Cuando se comunique, tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro.

Límites del transporte médico: PHC proporciona el transporte médico de menor costo que satisface sus necesidades médicas al proveedor más cercano de su hogar donde hay una cita disponible. No se proporcionará transporte médico si el servicio no está cubierto por Medi-Cal. Si el tipo de cita está cubierto por Medi-Cal, pero no a través del plan de salud, PHC lo ayudará a programar su transporte. Hay una lista de los servicios cubiertos en este Manual para miembros. El transporte no está cubierto fuera de la red o del área de servicio a menos que PHC lo autorice previamente. Para obtener más información o para solicitar transporte médico, llame a PHC al **(866) 828-2303** (de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.)

Costo para el miembro: no hay costo cuando el transporte es programado por PHC.

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA) MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen obtener transporte para acudir a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y no tiene acceso a transporte. Usted puede obtener transporte sin costo cuando haya intentado todas las otras maneras de obtener transporte y:

- viaje hacia una cita y desde una cita para un servicio de Medi-Cal autorizado por su proveedor; o
- recoja recetas y suministros médicos.

PHC le permite usar automóvil, taxi, autobús u otra forma pública o privada de llegar a su cita médica para los servicios cubiertos por Medi-Cal. PHC cubrirá el costo más bajo del tipo de transporte no médico que satisfaga sus necesidades. A veces, PHC puede reembolsar los viajes en un vehículo privado que usted organice. Esto debe ser aprobado por **PHC** antes de usar el transporte, y debe decirnos por qué no puede usar otro tipo de transporte, como el autobús. Puede informarnos llamando, enviando un correo electrónico o en persona. No puede conducir usted mismo y que se lo reembolsen.

El reembolso del kilometraje requiere todo lo siguiente:

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

Para solicitar un viaje para servicios que han sido autorizados, llame a PHC al **(866) 828-2303** al menos 5 días hábiles (de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.) antes de su cita o llame tan pronto como tenga una cita urgente. Cuando se comunique, tenga a mano su tarjeta de identificación de miembro.

Nota: Los nativos americanos pueden comunicarse con su clínica de salud para nativos americanos local para solicitar transporte no médico.

Límites del transporte no médico: PHC proporciona el transporte médico de menor costo que satisface sus necesidades médicas al proveedor más cercano de su hogar donde hay una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por sí mismos ni ser reembolsados directamente. Para obtener más información, llame a PHC al **(866) 828-2303**.

El transporte no médico no se aplica si sucede lo siguiente:

- Una ambulancia, vehículo, camioneta de transporte no médico, camioneta con rampa para sillas de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesaria para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal.

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA)

MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

- Necesita asistencia del conductor desde su casa, el vehículo o lugar de tratamiento y hacia su casa, el vehículo o lugar de tratamiento debido a una afección física o médica.
- Usted está en una silla de ruedas y no puede entrar ni salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

Costo para el miembro: no hay costo cuando el transporte no médico es programado por PHC.

Gastos de viaje: en ciertos casos, PHC pueden cubrir los gastos de viaje tales como comidas, estadías en el hotel y otros gastos relacionados si tiene que viajar para las citas con el médico que no están disponibles cerca de su hogar. Esto también puede ser cubierto para un asistente adjunto y un donador de trasplante de órganos principales, si corresponde. Debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) para estos servicios comunicándose con PHC al **(866) 828-2303**.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por PHC

Servicios para pacientes ambulatorios (no hospitalizados)

Evaluaciones de salud cognitiva

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

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental ambulatorios

PHC cubre a un miembro para una evaluación inicial de salud mental sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Puede realizarse una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental con licencia en la red de PHC sin una remisión.

Su PCP o proveedor de salud mental puede hacer una remisión para una prueba de detección de salud mental adicional a un especialista dentro de la red de PHC para determinar su nivel de discapacidad.

Si los resultados de sus pruebas de detección de salud mental muestran que tiene angustia leve o moderada o tiene deterioro del funcionamiento mental, emocional o conductual, PHC puede proporcionarle servicios de salud mental. PHC cubre servicios de salud mental como:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia).

Llame a Servicios al Miembro al (800) 863-4155 (TTY (800) 735-2929).

Estamos aquí de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. o visítenos en www.partnershiphp.org.

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA) MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

- 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 ambulatorios con el fin de monitorear la terapia con medicamentos
- Laboratorio para pacientes ambulatorios, medicamentos que aún no están cubiertos por la lista de medicamentos por contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consulta psiquiátrica
- Terapia familiar

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por PHC, puede llamar a **Carelon Behavioral Health** al (855) 765-9703 o TTY/TDD: (800) 735-2929 (las 24 horas del día, los 7 días de la semana), o a PHC al (800) 863-4155 o TTY/TDD: (800) 735-2929 o 711 (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.).

Si su PCP o proveedor de salud mental no puede proporcionarle tratamiento para un trastorno de salud mental disponible en la red de PHC dentro de los horarios indicados anteriormente en la sección “Acceso oportuno a la atención médica”, PHC lo cubrirá y le ayudará a coordinar servicios fuera de la red.

Si los resultados de sus exámenes de salud mental determinan que puede tener un nivel más alto de deterioro y necesita servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services, SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental lo remitirán al plan de salud mental del condado para obtener una evaluación y ayudarlo a conectarse con el próximo paso del proceso.

Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página 79, en “Servicios de salud mental de especialidad”.

Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal (DMC-ODS)/Programa de bienestar y recuperación (W&R)

El Sistema organizado de entrega de medicamentos de Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) es un programa estatal que permite a PHC proporcionar servicios de tratamiento de trastornos por el uso de sustancias en coordinación con otros servicios de atención, como servicios de salud física y mental. Esto puede incluir tratamiento domiciliario, ambulatorio intensivo o ambulatorio, así como el tratamiento asistido con opiáceos y otros medicamentos, y servicios de recuperación.

Llame a Servicios al Miembro al (800) 863-4155 (TTY (800) 735-2929).
Estamos aquí de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. o visítenos en www.partnershiphp.org.

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA) MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

PHC administra estos servicios del uso de sustancias para los miembros en los condados de Humboldt, Lassen, Mendocino, Modoc, Shasta, Siskiyou y Solano. A esto lo llamamos el Programa de bienestar y recuperación (Wellness and Recovery, W&R).

El propósito del programa W&R es proporcionar servicios de tratamiento por trastornos por el uso de sustancias para personas que luchan contra las adicciones al alcohol o a las drogas. Si cree que necesita servicios de tratamiento por trastornos por el uso de sustancias, puede solicitar una evaluación de su PCP o llamar a Carelon Behavioral Health al (855) 765-9703.

Si es miembro de PHC y no vive en uno de los condados de W&R de PHC, comuníquese con su condado local:

- | | |
|---|-----------------------------|
| • Del Norte
(707) 464-4813 | • Marin
(888) 818-1115 |
| • Lake
(707) 274-9101 (North Lake área)
(707) 994-6494 (área de South Lake) | • Sonoma
(707) 565-7450 |
| • Napa
(707) 253-4412 Adultos
(707) 255-1855 Adolescentes | • Trinity
(530) 623-1362 |
| | • Yolo
(916) 403-2970 |

Consulte “Servicios de trastornos por el uso de sustancias” en la página 70 para obtener más información sobre los servicios ofrecidos por el condado.

HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA) MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

Sección 8: Números importantes y términos que debe conocer

<p>Servicios para Miembros de PHC El número gratuito para llamar al Departamento de Servicios para Miembros de PHC</p>	<p>(800) 863-4155 de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes</p>
<p>Línea de asesoramiento de enfermería de PHC las 24 horas El número gratuito para hablar con una enfermera sobre su salud si no está seguro de ir a la sala de emergencias</p>	<p>(866) 778-8873 las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>
<p>Línea directa de cumplimiento de PHC El número gratuito para reportar fraude, inquietudes de privacidad y otros problemas de cumplimiento</p>	<p>(800) 601-2146 las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>
<p>Servicios para la vista Los servicios para la vista de PHC están cubiertos a través de Vision Service Plan (VSP).</p>	<p>(800) 877-7195 de 5 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes de 7 a. m. a 8 p. m. los sábados de 7 a. m. a 7 p. m. los domingos Los miembros de Kaiser deben llamar al (800) 464-4000</p>
<p>Servicios de salud mental PHC cubre el tratamiento de afecciones de salud mental de leves a moderadas y están cubiertas a través de Carelon Behavioral Health.</p>	<p>(855) 765-9703 las 24 horas del día, los 7 días de la semana Los miembros de Kaiser deben llamar al (800) 464-4000</p>
<p>Servicios para personas con discapacidades</p>	
<p>Servicio de retransmisión de California (CRS) – TTY/TDD/TDD El número gratuito para personas con discapacidad auditiva</p>	<p>(800) 735-2929 o 711 las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>
<p>Números estatales importantes</p>	
<p>Defensoría de la Atención Médica Administrada de Medi-Cal La oficina estatal que ayuda con sus inquietudes de atención administrada</p>	<p>(888) 452-8609 de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes</p>
<p>Pago de primas para Medi-Cal para familias El número de teléfono estatal al que debe llamar si tiene</p>	<p>(800) 880-5305</p>

Llame a Servicios al Miembro al (800) 863-4155 (TTY (800) 735-2929).
Estamos aquí de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. o visítenos en www.partnershiphp.org.



HOJA DE CORRECCIONES (ERRATA) MANUAL PARA MIEMBROS DE MEDI-CAL 2023

preguntas sobre las primas de Medi-Cal	de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes, o de 8 a. m. a 5 p. m. los sábados
Servicios de Denti-Cal El número de teléfono estatal para obtener más información sobre los servicios dentales cubiertos	(800) 322-6384 de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes
Departamento de Servicios Sociales (audiencias estatales) La oficina estatal que lo ayuda a prepararse para una audiencia estatal	(800) 952-5253
Línea directa de fraude y abuso de personas mayores de Medi-Cal La oficina estatal que lo ayuda con las preocupaciones sobre el fraude en el programa Medi-Cal	(800) 722-0432
Medi-Cal Rx El programa estatal que le brinda servicios de farmacia	(800) 977-2273 (TTY (800) 977-2273 y presione 5 o 711)
Oficina de Derechos Civiles de los Estados Unidos (quejas de privacidad) La oficina federal que lo ayuda con preguntas e inquietudes sobre privacidad	(866) 627-7748

Llame a Servicios al Miembro al (800) 863-4155 (TTY (800) 735-2929).
Estamos aquí de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. o visítenos en www.partnershiphp.org.