

Información Importante Dentro

Esta página se dejó en blanco intencionalmente



KAISER PERMANENTE®

Medi-Cal Plan Guía para Miembros

Lo que debe saber sobre sus beneficios

Evidencia de Cobertura y Formulario de Revelación
("EOC/DF") Combinados 2024

Vigente a partir del 1.º de enero de 2024

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

Regiones Norte y Sur de California

Índice

Índice	i
Otros idiomas y formatos.....	xi
Otros idiomas	xi
Otros formatos	xi
Servicio de interpretación	xii
¡Le damos la bienvenida a Kaiser Permanente!	1
Guía para Miembros.....	1
Comuníquese con nosotros.....	2
1. Introducción para Miembros	3
Cómo obtener ayuda.....	3
Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente	3
Quién puede convertirse en Miembro.....	4
Transitional Medi-Cal	4
Tarjetas de identificación (“ID”).....	4
2. Acerca de su plan de salud	6
Descripción general del Plan de Salud	6
Cuándo comienza y termina su cobertura	6
Consideraciones especiales sobre la atención médica administrada para los nativos americanos.....	7
Cómo funciona su plan.....	8
Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente	9
Cómo cambiar de plan de salud.....	9
Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado o fuera de California	10
Continuidad de la atención de salud.....	12
Continuidad de la Atención de Salud estándar para nuevos Miembros.....	12
Continuidad de la Atención de Salud con un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para poblaciones especiales.....	12



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Índice

Continuidad de la Atención de Salud cuando un proveedor abandona nuestra red de Medi-Cal	14
Condiciones para obtener la Continuidad de la Atención de Salud	14
Requisitos adicionales para la Continuidad de la Atención de Salud	16
Costos.....	17
Costos para los Miembros	17
Para Miembros con Atención a Largo Plazo y un Costo Compartido	18
Cómo se les paga a los proveedores	18
Si recibe una factura de un proveedor de atención médica	18
Cómo solicitarnos el reembolso de gastos	19
Cómo presentar un reclamo	20
3. Cómo obtener atención	22
Cómo obtener servicios de atención para la salud	22
Proveedor de Atención Médica Primaria (“PCP”).....	24
Elección de médicos y otros proveedores	25
Cita de salud inicial (“IHA”).....	26
Para Miembros de Medi-Cal que son nuevos en Kaiser Permanente	26
Para Miembros de Medi-Cal con cobertura anterior de Kaiser Permanente	27
Miembros del Norte de California.....	27
Miembros del Sur de California.....	27
Cuidados de Rutina	27
Red de proveedores de Medi-Cal.....	29
Proveedores de la Red de Medi-Cal	29
Proveedores Fuera de la Red dentro del Área de Servicio de su Región Base .	30
Proveedores fuera del Área de Servicio de su Región Base.....	32
Proveedores Fuera de la Red para Enfermedades Elegibles para el CCS	33
Cómo funciona la atención médica administrada.....	33
Miembros que tienen Medicare y Medi-Cal.....	34
Si su cobertura de Medicare es con Kaiser Permanente.....	34
Si su cobertura de Medicare no es con Kaiser Permanente.....	35
Médicos.....	35
Hospitales	36
Especialistas en salud de la mujer.....	36
Directorios de Proveedores de Medi-Cal	36



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Índice

Acceso oportuno a la atención	39
Servicio de interpretación	40
Tiempo de traslado o distancia para la atención médica.....	41
Citas.....	41
Cómo llegar a sus citas	42
Cómo cancelar y reprogramar citas.....	42
Servicios de telesalud	42
Pago	43
Referencias.....	44
Referencias de la Ley de Equidad del Cáncer de California	45
Preaprobación (Autorización Previa).....	46
Autorización previa en el Norte de California.....	46
Autorización previa en el Sur de California	47
Servicios que necesitan Preaprobación (Autorización Previa).....	48
Segundas opiniones.....	49
Atención Delicada	50
Servicios con consentimiento del menor.....	50
Servicios de atención delicada para adultos.....	52
Objeción moral.....	53
Atención de Urgencia	54
Atención de Emergencia	55
Atención de Postestabilización.....	57
Línea de Citas y Consejos.....	58
Instrucciones anticipadas	59
Donación de órganos y de tejidos	60
4. Beneficios y servicios.....	61
Qué cubre su plan de salud.....	61
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Kaiser Permanente.....	64
Servicios para pacientes ambulatorios	64
Vacunas para Adultos	64
Atención de alergias	64
Servicios de un anesthesiólogo	65
Servicios quiroprácticos.....	65
Evaluaciones de salud cognitiva	66
Servicios de diálisis y hemodiálisis	66



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Índice

Cirugía y otros procedimientos para pacientes ambulatorios	66
Servicios médicos.....	66
Servicios de podología (para los pies)	66
Terapias de tratamiento	67
Cuidados de maternidad y del recién nacido	67
Servicios del centro de partos.....	67
Extractores de leche y suministros	67
Educación sobre la lactancia materna y apoyo	68
Servicios de Enfermera Partera Certificada (“CNM”)	68
Parto y atención posparto	68
Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento.....	68
Servicios de doula	68
Servicios de Partera Titulada (“LM”)	68
Servicios de salud mental materna	69
Cuidado del recién nacido	69
Atención prenatal.....	69
Servicios de salud mental.....	69
Evaluaciones de salud mental	69
Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios para trastornos leves a moderados.....	70
Servicios especializados de salud mental en el condado de Sacramento	71
Servicios especializados de salud mental en el condado de Solano.....	72
Atención de Emergencia	73
Servicios a pacientes ambulatorios y hospitalizados necesarios para tratar una emergencia médica.....	73
Servicios de transporte de emergencia.....	74
Educación para la salud	74
Servicios de educación para la salud de trabajadores de salud comunitaria (“CHW”).....	74
Diabetes Prevention Program (“DPP”).....	75
Cuidados paliativos y para enfermos terminales.....	75
Cuidados para enfermos terminales	76
Cuidados paliativos.....	78
Hospitalización	78
Servicios de un anestesiólogo	78



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

página iv

Índice

Servicios para pacientes hospitalizados	78
Secuenciación Rápida del Genoma Completo.....	79
Servicios quirúrgicos.....	79
Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios cubiertos por Kaiser	
Permanente	79
Nutrición enteral y parenteral.....	80
Medicamentos y dispositivos anticonceptivos	80
Suministros para Pruebas de Diabetes.....	80
Otros artículos recetados que cubrimos.....	80
Límite de días de suministro	80
Lista de medicamentos recetados disponibles para los artículos recetados cubiertos por Kaiser Permanente	81
Lista de Medicamentos por Contrato para los medicamentos de pacientes ambulatorios cubiertos por Medi-Cal Rx	82
Farmacias.....	82
Medicare Parte D.....	83
Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (“terapia”)	83
Acupuntura	84
Audiología (audición).....	84
Tratamiento de salud del comportamiento	84
Rehabilitación cardíaca	86
Equipo médico duradero (“DME”)	86
Cobertura para ayuda auditiva en Condados con Whole Child Model.....	87
Cobertura para ayudas auditivas en los Condados con California Children’s Services	88
Servicios de salud domiciliaria	89
Suministros, equipos y dispositivos médicos	89
Terapia ocupacional.....	90
Artículos ortopédicos/protésicos	90
Suministros para ostomía y urología.....	91
Fisioterapia	91
Rehabilitación pulmonar	91
Servicios en centros de enfermería especializada	91
Terapia del habla	91
Servicios para personas transgénero	92
Ensayos Clínicos.....	92
Servicios de laboratorio y radiología.....	93



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

página v

Índice

Servicios preventivos y para el bienestar, y control de enfermedades crónicas	93
Servicios preventivos	93
Cirugía reconstructiva	95
Servicios de detección de trastornos por abuso de sustancias	95
Beneficios para la vista	95
Exámenes rutinarios de los ojos	95
Anteojos	95
Dispositivos para visión disminuida	96
Lentes de Contacto Necesarios desde el Punto de Vista Médico	97
Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia	97
Transporte Médico para situaciones que no son de emergencia	97
Límites del Transporte Médico	98
Costo para Miembros del Transporte Médico	98
Transporte No Médico	98
Límites de NMT	99
Costo para Miembros del Transporte No Médico	100
Gastos de viaje para recibir los Servicios Cubiertos	100
Otros Beneficios y Programas Cubiertos por Kaiser Permanente	100
Servicios y apoyo a largo plazo (“LTSS”)	100
Información sobre LTSS en la Región Norte de California	101
Información sobre LTSS en la Región Sur de California	101
Coordinación de la Atención	101
Administración de la atención básica	101
Información sobre Coordinación de la Atención en la Región Norte de California	102
Información sobre Coordinación de la atención en la Región Sur de California	102
Administración de la Atención Compleja (CCM)	102
Administración de la Atención Mejorada (“ECM”)	103
Community Supports	104
Información sobre Community Supports en la Región Norte de California	110
Información sobre Community Supports en la Región Sur de California	110
Trasplantes de Órganos Importantes	111
Trasplantes para niños en los condados con Whole Child Model	111



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

página vi

Índice

Trasplantes para niños en todos los demás condados.....	111
Trasplantes para adultos de 21 años y mayores.....	111
Trasplantes cubiertos por Medi-Cal	111
California Children’s Services y el Programa Whole Child Model	112
Elegibilidad para CCS o Whole Child Model	112
Si usted vive en un condado con CCS.....	113
Si usted vive en un condado con el programa Whole Child Model.....	113
Gastos de viaje para recibir los servicios de CCS y WCM	113
Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad fuera de los servicios de WCM.....	113
Condados con los programas Whole Child Model y CCS	114
Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente	116
Dental Managed Care en los Condados de Sacramento y Los Angeles	116
Servicios dentales en otros condados	116
Medicamentos Recetados para Pacientes Ambulatorios Cubiertos por Medi- Cal Rx.....	117
Lista de Medicamentos por Contrato (“CDL”) de Medi-Cal Rx	117
Farmacias de Medi-Cal Rx	118
Servicios especializados de salud mental fuera de los condados de Sacramento y Solano	119
Servicios para pacientes ambulatorios:.....	119
Servicios residenciales:	119
Servicios para pacientes hospitalizados:	119
Servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias	120
Exención 1915(c) de los Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad.....	120
In-Home Supportive Services (“IHSS”)	121
Servicios de evaluación de la Agencia Local de Educación (“LEA”).....	121
Servicios de la LEA relacionados con el Plan de Educación Individualizada (IEP) y el Plan Individual de Servicios Familiares (IFSP).....	121
Servicios de laboratorio para el programa Estatal de pruebas de alfafetoproteína.....	122
Cuidado de la Salud Pediátrico Diurno	122
Oración o sanación espiritual	122
Servicios específicos de administración de casos	122
Servicios no cubiertos por Kaiser Permanente ni por Medi-Cal	122
Ciertos exámenes y servicios	122



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Artículos para comodidad o conveniencia	123
Servicios estéticos.....	123
Suministros desechables.....	123
Servicios experimentales.....	124
Servicios de fertilidad	124
Tratamiento para el crecimiento o la pérdida del cabello	124
Artículos y servicios que no son para la atención médica	124
Terapia de masajes	125
Servicios de cuidado personal.....	125
Reversión de la esterilización	126
Artículos y servicios para el cuidado rutinario de los pies	126
Servicios sin aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos .	126
Servicios brindados por personas no certificadas	126
Servicios relacionados con un servicio no cubierto.....	127
Administración de los casos de intoxicación por plomo proporcionada por los departamentos de salud de los condados	127
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes.....	127
5. Bienestar de niños y jóvenes	128
Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)	128
Exámenes médicos para el bienestar infantil y atención preventiva	129
Pruebas de detección de intoxicación por plomo en la sangre	130
Ayuda para la obtención de los servicios de bienestar de niños y jóvenes	131
Otros servicios que los niños pueden obtener a través de Pago por Servicio ("FFS") de Medi-Cal o de otros programas	131
Revisiones dentales	131
Servicios de referencias adicionales a educación preventiva	133
6. Cómo reportar y solucionar problemas.....	134
Quejas.....	135
Procedimiento Estándar.....	135
Procedimiento Urgente	136
Apelaciones	137
Apelación estándar	138
Procedimiento de apelaciones urgentes	139
Qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de la apelación	139



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Quejas y Revisiones Médicas Independientes (“IMR”) con el Departamento de Atención Médica Administrada	140
Audiencias Estatales	142
Fraude, despilfarro y abuso	143
Arbitraje Obligatorio.....	144
¿Cuáles son las reglas del Arbitraje Obligatorio?	145
Alcance del Arbitraje	145
Reglamento	146
Cómo Solicitar un Arbitraje	146
Dónde enviar una Petición de Arbitraje.....	147
Costos relacionados con el Arbitraje Obligatorio.....	147
Tarifa por presentación	147
Honorarios y Gastos de los Árbitros	148
Costos	148
Número de Árbitros	148
Disposiciones Generales.....	148
7. Derechos y responsabilidades.....	150
Sus derechos	150
Sus responsabilidades	152
Aviso de No discriminación	152
Cómo presentar una queja formal ante Kaiser Permanente	153
Cómo presentar una queja formal ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención para la Salud de California (<i>Solo para Beneficiarios de Medi-Cal</i>).....	154
Cómo presentar una queja formal ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos .	154
Formas de involucrarse como Miembro.....	155
Comité Asesor de Consumidores de Medi-Cal	155
Aviso sobre prácticas de privacidad	155
Aviso sobre la legislación	157
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de daños	158
Aviso sobre recuperación por medio de herencia	159
Notificación de Acción	159
Contenido de los avisos	159
Traducciones.....	159



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Índice

Aviso sobre circunstancias inusuales	160
Aviso sobre la administración de sus beneficios.....	160
Aviso sobre cambios a esta Guía para Miembros.....	160
Aviso sobre honorarios y costos de abogados y defensores	161
Aviso sobre la obligatoriedad de esta Guía para Miembros para los Miembros.....	161
Avisos sobre su cobertura	161
8. Números importantes y palabras clave	162
Números de teléfono importantes.....	162
Palabras clave.....	162



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede obtener esta Guía para Miembros y otros materiales del plan sin costo en otros idiomas. Proporcionamos traducciones escritas de traductores calificados. Llame a nuestro Departamento de Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Lea esta Guía para Miembros a fin de obtener más información sobre los servicios de asistencia con el idioma para la atención médica, como servicios de interpretación y traducción.

Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, impresión en letra grande de 20 puntos, en audio y en otros formatos electrónicos accesibles sin costo para usted. Llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicio de interpretación

Brindamos servicio de interpretación oral por parte de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo para usted. No es necesario que recurra a un miembro de la familia o a un amigo para que actúe como intérprete. No recomendamos que menores de edad actúen como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Hay servicios de interpretación, lingüísticos y culturales disponibles sin costo para usted. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda con el idioma o recibir esta Guía para Miembros en un idioma diferente, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

¡Le damos la bienvenida a Kaiser Permanente!

¡Le damos la bienvenida a Kaiser Permanente!

Gracias por unirse al plan Kaiser Foundation Health Plan, Inc. Medi-Cal Plan. Trabajamos con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Guía para Miembros

Esta Guía para Miembros le explica su cobertura bajo nuestro Medi-Cal Plan. Usted tiene inscripción en una de nuestras Regiones de California (Norte o Sur de California). La Región en la que tiene inscripción se conoce como Región Base. Su Región Base también está impresa en la tarjeta de identificación de su Plan de Salud. La información sobre la cobertura que se presenta en esta Guía para Miembros se aplica cuando usted recibe atención en su Región Base. Lea toda la guía con mucha atención. Le ayudará a comprender sus beneficios, los servicios disponibles para usted y cómo obtener la atención que necesita. También explica sus derechos y responsabilidades como Miembro del Plan de Salud. Si tiene necesidades médicas especiales, asegúrese de leer todas las secciones que le correspondan.

Esta Guía para Miembros también se llama Evidencia de Cobertura y Formulario de Revelación (Evidence of Coverage and Disclosure Form, “EOC/DF”) Combinados. Es un resumen de nuestras reglas y políticas y se basa en el contrato entre el Plan de Salud y el Departamento de Servicios de Atención para la Salud (Department of Health Care Services, “DHCS”). Si desea obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

En esta Guía para Miembros, a veces se hace referencia a Kaiser Foundation Health Plan, Inc. como “nosotros” o “nuestro” y a los Miembros como “usted”. Algunos términos en mayúsculas tienen un significado especial en esta Guía para Miembros. Consulte el Capítulo 8 (“Números importantes y palabras clave”) para obtener los términos que debe conocer.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

¡Le damos la bienvenida a Kaiser Permanente!

Para pedir una copia del contrato entre Kaiser Foundation Health Plan, Inc. y el DHCS, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Puede pedir otra copia de la Guía para Miembros sin costo para usted. También puede pedir una copia gratuita de nuestras políticas y procedimientos administrativos y clínicos no patentados. Esta Guía para Miembros está disponible en **kp.org/medi-cal/documents** (haga clic en “Español”).

Comuníquese con nosotros

Estamos aquí para ayudarle. Si tiene alguna pregunta, llame al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en **kp.org/espanol** en cualquier momento o visitar el Departamento de Servicio a los Miembros en un Centro de Atención del Plan (consulte las direcciones en el directorio de centros de atención en nuestro sitio web en **kp.org/finddoctors** [haga clic en “Español”]). Para obtener más información sobre nuestros proveedores y ubicaciones, llame a Servicio a los Miembros o visite **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”).

Gracias,
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

1. Introducción para Miembros

Cómo obtener ayuda

Queremos que esté feliz con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención, ¡queremos que nos cuente!

Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente

El Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente está aquí para ayudarle. Podemos:

- Responder preguntas sobre nuestro Medi-Cal plan.
- Responder preguntas sobre servicios que nosotros cubrimos.
- Ayudarle a elegir o cambiar un proveedor de atención médica primaria (primary care provider, "PCP").
- Indicarle dónde obtener la atención que necesita.
- Ayudarle a obtener el servicio de interpretación si no habla inglés.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame a Servicio a los Miembros como se indica a continuación:

- Español **1-800-788-0616**
- Inglés **1-855-839-7613**
(y más de 150 idiomas a través del servicio de interpretación)
- TTY **711**

Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). La llamada es gratuita. Debemos asegurarnos de que espere menos de 10 minutos cuando llame a Servicio a los Miembros. También puede visitarnos en línea en cualquier momento en kp.org/espanol.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Visite en línea kp.org/espanol

Quién puede convertirse en Miembro

Cada estado puede tener un programa de Medicaid; el de California se llama **Medi-Cal**.

Usted califica para nuestro Medi-Cal Plan porque califica para Medi-Cal y vive en el Área de Servicio de Kaiser Permanente Medi-Cal Plan. El Área de Servicio de nuestro Medi-Cal Plan se describe en el Capítulo 8 de esta Guía para Miembros (“Números importantes y palabras clave”).

También puede calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social porque está recibiendo el beneficio de Ingreso de Seguro Suplementario (Supplemental Security Income, SSI) o Pago Suplementario del Estado (State Supplemental Payment, SSP). Si tiene alguna pregunta sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**) o visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> (en inglés). Si tiene alguna pregunta sobre el Seguro Social, llame a Administración del Seguro Social al **1-800-772-1213** o visite <https://www.ssa.gov/locator/> (en inglés).

Transitional Medi-Cal

Transitional Medi-Cal también se llama “Medi-Cal para los trabajadores”. Es posible que pueda recibir los servicios de Transitional Medi-Cal si deja de recibir los de Medi-Cal debido a que:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a obtener más pensión alimenticia o de manutención.

Puede preguntar acerca de los requisitos para obtener Transitional Medi-Cal en la oficina local de servicios de la salud y servicios humanos de su condado en

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> (en inglés).

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

Tarjetas de identificación (“ID”)

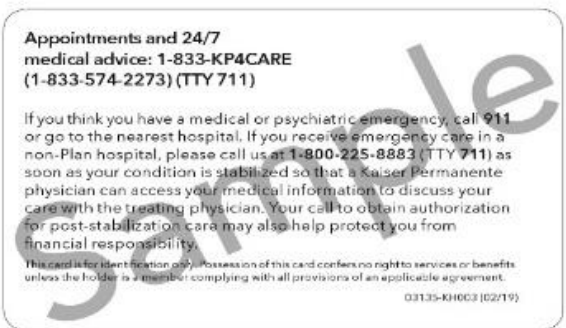
Como Miembro del Plan de Salud, recibirá nuestra tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente y una identificación con fotografía cuando reciba los Servicios Cubiertos de los proveedores de Kaiser Permanente. También debe tener una tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, “BIC”) de Medi-Cal



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

1 | Introducción para Miembros

que le envió el estado de California. Es posible que tenga que mostrar su BIC cuando reciba Servicios Cubiertos de proveedores fuera de Kaiser Permanente. Siempre debe llevar con usted todas las tarjetas de salud. Su BIC y tarjeta de identificación de Kaiser Permanente se parecen a las siguientes muestras:



Si no recibe su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente en pocas semanas después de su fecha de inscripción, o si se daña su tarjeta, la pierde o se la roban, llame a Servicio a los Miembros de inmediato. Le enviaremos sin costo una nueva. Llame al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Visite en línea kp.org/espanol

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del Plan de Salud

El plan Kaiser Foundation Health Plan, Inc, Medi-Cal Plan es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal y viven en el Área de Servicio de nuestro Medi-Cal Plan. El Área de Servicio de nuestro Medi-Cal Plan se describe en el Capítulo 8 de esta Guía para Miembros (“Números importantes y palabras clave”). Trabajamos con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita. Usted tiene inscripción en una de nuestras Regiones de California (la Región Norte o la Región Sur de California). La Región de Kaiser Permanente en la que tiene inscripción se conoce como Región Base.

Puede hablar con un representante de Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente para obtener más información sobre nuestro Medi-Cal Plan y cómo hacer que funcione para usted. Llame al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Kaiser Permanente brinda servicios de atención para la salud directamente a los Miembros a través de un programa integral de atención médica. El Plan de Salud, los Hospitales del Plan, The Permanente Medical Group y el Southern California Permanente Medical Group trabajan juntos para brindar a nuestros Miembros una atención de calidad. Nuestro programa de atención médica le brinda acceso a los Servicios Cubiertos que pueda necesitar en el Área de Servicio de su Región Base, como Cuidados de Rutina, atención hospitalaria, servicios de laboratorio y otros beneficios descritos en esta Guía para Miembros. Además, nuestros programas de educación para la salud ofrecen grandiosas formas de proteger y mejorar su salud.

Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscriba a nuestro Medi-Cal Plan, le enviaremos una tarjeta de identificación de Kaiser Permanente en un plazo de dos semanas a partir de la fecha de inscripción. Debe mostrar su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente y una identificación con fotografía cuando



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

reciba los Servicios Cubiertos de los proveedores de Kaiser Permanente. Es posible que tenga que mostrar su BIC cuando reciba Servicios Cubiertos de proveedores fuera de Kaiser Permanente. Siempre debe llevar con usted todas las tarjetas de salud.

La cobertura de su plan de Medi-Cal deberá ser renovada cada año. Si la oficina local de su condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal electrónicamente, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal prellenado. Complete este formulario y devuélvalo a la agencia de servicios humanos de su condado local. Puede devolver su información en persona, por teléfono, por correo postal u otros medios electrónicos disponibles en su condado. Para localizar su oficina local de elegibilidad, visite

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> (en inglés).

Puede cancelar su cobertura de Medi-Cal con nosotros y elegir otro plan de salud de Medi-Cal en su condado en cualquier momento. Para obtener ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077**). O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/> (en inglés). También puede solicitar cancelar su Medi-Cal.

Su elegibilidad para Kaiser Permanente Medi-Cal puede terminar si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Se muda fuera del Área de Servicio de nuestro Medi-Cal Plan.
- Ya no tiene Medi-Cal.
- Se vuelve elegible para un programa de renuncia que requiere que tenga inscripción en Pago por Servicio (Fee-For-Service, FFS) de Medi-Cal.
- Está en prisión.

Si pierde la cobertura de atención médica administrada de su plan Kaiser Permanente Medi-Cal, todavía puede calificar para recibir cobertura de FFS de Medi-Cal. Si no sabe si todavía tiene nuestra cobertura para su plan de Medi-Cal, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Consideraciones especiales sobre la atención médica administrada para los nativos americanos

Los nativos americanos tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención médica administrada de Medi-Cal o pueden abandonar su plan de atención médica administrada de Medi-Cal y volver a recibir los servicios de FFS de Medi-Cal, en cualquier momento y por cualquier motivo.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si es nativo americano, tiene derecho a obtener servicios de atención para la salud con un Proveedor de Atención Médica Indígena (Indian Health Care Provider, "IHCP"). También puede permanecer en nuestro Medi-Cal Plan o cancelar su afiliación (abandonarlo) mientras recibe servicios de atención para la salud en estas ubicaciones. Para obtener información sobre la inscripción y la cancelación de la afiliación, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Debemos proporcionarle una coordinación de atención, incluida la administración de casos fuera de la red. Si solicita los Servicios Cubiertos de un IHCP y no hay IHCP disponibles en nuestra red de Medi-Cal, debemos ayudarle a encontrar un IHCP fuera de la red. Para obtener más información, lea la sección "Red de proveedores" en el Capítulo 3 de esta Guía para Miembros.

Cómo funciona su plan

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. es un plan de atención médica administrada que tiene contrato con el Departamento de Servicios de Atención para la Salud (Department of Health Care Services, "DHCS") de California para Medi-Cal.

Kaiser Permanente brinda servicios de atención para la salud directamente a los Miembros a través de un programa integral de atención médica. Nuestro programa de atención médica le brinda acceso a la mayoría de los Servicios Cubiertos que pueda necesitar en el Área de Servicio de su Región Base, como Cuidados de Rutina, atención hospitalaria, servicios de laboratorio y otros beneficios descritos en esta Guía para Miembros. Además, nuestros programas de educación para la salud ofrecen grandiosas formas de proteger y mejorar su salud.

Como Miembro de Kaiser Permanente, puede calificar para algunos servicios proporcionados a través de FFS de Medi-Cal. Estos incluyen medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, medicamentos de venta sin receta, algunos suministros médicos y suplementos que están disponibles a través de Medi-Cal Rx.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente

El Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente puede:

- Responder preguntas sobre servicios que nosotros cubrimos, incluidos los servicios de transporte.
- Ayudarle a elegir o cambiar un proveedor de atención médica primaria (primary care provider, "PCP").
- Indicarle dónde obtener la atención que necesita.
- Decirle cómo programar citas.
- Ayudarle a obtener el servicio de interpretación si no habla inglés.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos.

Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). También puede encontrar información sobre Servicio a los Miembros en línea en **kp.org/espanol**.

Cómo cambiar de plan de salud

Puede abandonar nuestro Medi-Cal Plan y unirse a otro plan de salud de Medi-Cal en su condado de residencia en cualquier momento. La cantidad de opciones de planes de salud depende de donde viva. Para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**). Puede llamar de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., o visitar **<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>** (en inglés).

Procesar su solicitud para abandonar nuestro Medi-Cal Plan e inscribirse en otro plan en su condado puede demorar hasta 30 días o más. Para averiguar el estado de su solicitud, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**).

Si desea dejar nuestro Medi-Cal Plan antes, puede llamar a Opciones de Atención Médica para pedir la cancelación de su afiliación de forma acelerada (rápida).

Los Miembros que pueden solicitar la cancelación de la afiliación acelerada incluyen, entre otros:

- niños que obtienen servicios del Foster Care Program o el Adoption Assistance Program
- Miembros con necesidades de atención médica especiales
- Miembros ya inscritos en Medicare, otro plan de Medi-Cal o plan de atención médica administrada comercial

Puede solicitar salir de nuestro Medi-Cal Plan en persona en su oficina local de salud y servicios humanos del condado. Encuentre su oficina local en **<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>** (en inglés).

O llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** o **711**).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Visite en línea **kp.org/espanol**

Estudiantes universitarios que se mudan a otro condado o fuera de California

Puede obtener Atención de Emergencia y Atención de Urgencia en cualquier lugar de Estados Unidos, incluidos los territorios de EE. UU. Los Cuidados de Rutina, incluida la atención preventiva, solo tienen cobertura en el Área de Servicio de su Región Base.

La siguiente tabla describe las medidas que debe tomar si deja su condado base para asistir a la escuela en otro condado de California o fuera de California.

Situación	Medidas que debe tomar y qué cobertura tiene
Se muda temporalmente a otro condado dentro de su Región Base para asistir a la escuela o a un instituto de enseñanza superior.	Dígale a su evaluador de elegibilidad que se mudará temporalmente para ir a la escuela. El condado actualizará su expediente del caso con su nueva dirección y código del condado en la base de datos del estado. Esto garantizará la cobertura de cualquier servicio de FFS de Medi-Cal que pueda necesitar. Si mantiene su inscripción en Kaiser Permanente Medi-Cal Plan, seguirá teniendo cobertura para los Cuidados de Rutina, incluida la atención preventiva, en su nuevo condado.
Se muda temporalmente a otro condado fuera de su Región Base para asistir a la escuela o a un instituto de enseñanza superior, y no necesita cobertura para los Cuidados de Rutina en su nuevo condado.	Dígale a su evaluador de elegibilidad que se mudará temporalmente para ir a la escuela. El condado actualizará los expedientes del caso con su nueva dirección y código del condado en la base de datos del estado. Esto garantizará la cobertura de cualquier servicio de FFS de Medi-Cal que pueda necesitar. Los Cuidados de Rutina, incluida la atención preventiva, solo tienen cobertura dentro de su Región Base.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Situación	Medidas que debe tomar y qué cobertura tiene
<p>Se muda temporalmente a otro condado fuera de su Región Base para asistir a la escuela o a un instituto de enseñanza superior, y desea cobertura para los Cuidados de Rutina en su nuevo condado.</p>	<p>Dígale a su evaluador de elegibilidad que se mudará a otro condado. Necesitará transferir su inscripción de Medi-Cal al nuevo condado para continuar con la cobertura de los Cuidados de Rutina, incluida la atención preventiva. Si Kaiser Permanente no tiene un Medi-Cal Plan en su nuevo condado, tendrá que cambiar su plan de Medi-Cal.</p>
<p>Se muda temporalmente a otro estado para asistir a la escuela o a un instituto de enseñanza superior.</p>	<p>Dígale a su evaluador de elegibilidad que se mudará temporalmente a otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal. Siempre que sea elegible, Medi-Cal cubrirá la Atención de Emergencia y la Atención de Urgencia en otro estado. Medi-Cal no cubre Atención de Emergencia, Atención de Urgencia ni cualquier otro servicio de atención para la salud fuera de Estados Unidos, excepto en Canadá y México como se indica en el Capítulo 3.</p> <p>Medi-Cal Rx no cubre medicamentos recetados para pacientes ambulatorios fuera de California, excepto para medicamentos recetados que se brindan como parte de la Atención de Emergencia o Atención de Urgencia cubierta.</p> <p>Si desea recibir Cuidados de Rutina, incluida la atención preventiva, en otro estado, deberá solicitar Medicaid en ese estado. Si se inscribe en Medicaid en otro estado, ya no será elegible para Medi-Cal en California y nosotros no pagaremos por su atención médica.</p>



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Visite en línea kp.org/espanol

Continuidad de la atención de salud

Continuidad de la Atención de Salud estándar para nuevos Miembros

Como nuevo Miembro de nuestro Medi-Cal Plan, es posible que tenga proveedores de su plan de salud anterior que no formen parte de nuestra red de proveedores de Medi-Cal. Puede seguir acudiendo a su Proveedor Fuera de la Red hasta 12 meses o más, si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El DHCS le exigió que cambiara de plan de atención médica administrada y no tuvo la opción de continuar con su plan de salud anterior o el DHCS le exigió que hiciera la transición del plan de Pago por Servicio de Medi-Cal al plan de atención médica administrada de Medi-Cal.
- No tuvo la opción de elegir otro plan de salud que cubriera los servicios de su Proveedor Fuera de la Red actual.
- La cobertura de los servicios del proveedor de su plan de salud anterior finalizó o finalizará en su fecha de inscripción en nuestro Medi-Cal Plan.
- Su situación es uno de los casos que se mencionan en la sección “Situaciones hipotéticas de Continuidad de la Atención de Salud” a continuación.
- Su Proveedor Fuera de la Red es uno de los tipos de proveedores que califican para la Continuidad de la Atención de Salud, como se especifica en la *2024 Medi-Cal Managed Care Plan Transition Policy Guide (Guía de la Política de Transición del Plan de Atención Médica Administrada de Medi-Cal 2024)* del DHCS.

Continuidad de la Atención de Salud con un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para poblaciones especiales

Los beneficiarios de Medi-Cal de poblaciones especiales que deben cambiar de planes de Medi-Cal, a partir del 1.º de enero de 2024, tienen protecciones adicionales de Continuidad de la Atención de Salud creadas por el Departamento de Servicios de Atención para la Salud (“DHCS”). Estas protecciones adicionales se aplican tanto a los beneficiarios que eligieron un nuevo plan de Medi-Cal como a los que no pudieron elegir su plan de Medi-Cal. Las poblaciones especiales incluyen a las personas que están:

- autorizadas para recibir los servicios de Administración de la Atención Mejorada
- autorizadas para recibir los apoyos comunitarios
- recibiendo los servicios de Administración de Atención Compleja
- inscritas en programas de renuncia 1915(c)
- recibiendo servicios de In-Home Supportive Services (“IHSS”)



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

2 | Acerca de su plan de salud

- inscritas en California Children's Services ("CSS") o Whole Child Model
- recibiendo cuidados de crianza o que hayan sido jóvenes de cuidados de crianza hasta los 25 años
- en tratamiento activo de las siguientes enfermedades crónicas contagiosas: VIH/sida, tuberculosis, hepatitis B y C
- tomando medicamentos inmunosupresores, inmunomoduladores y productos biológicos.
- recibiendo tratamiento para una insuficiencia renal crónica en fase terminal (end-stage renal disease, "ESRD")
- viviendo con una discapacidad intelectual o del desarrollo (intellectual or developmental disability, "I/DD")
- viviendo con demencia
- en proceso de evaluación para un trasplante, en lista de espera para recibir un trasplante, sometiéndose a un trasplante o que recibieron un trasplante en los últimos 12 meses
- embarazadas o en posparto (dentro de los 12 meses siguientes a la finalización de un embarazo o de un diagnóstico de salud mental materna)
- recibiendo servicios especializados de salud mental
- recibiendo tratamiento con productos farmacéuticos que al ser retirados pueden provocar síntomas graves de abstinencia o muerte
- recibiendo cuidados paliativos
- recibiendo salud domiciliaria (en el hogar)
- residiendo en Centros de Enfermería Especializada (Skilled Nursing Facilities, "SNF")
- inscritas en la atención médica administrada y residiendo en un Centro de Cuidados Intermedios para personas con Discapacidades del Desarrollo (Intermediate Care Facility for persons with Developmental Disabilities, "ICF/DD")
- recibiendo atención para pacientes hospitalizados
- dadas de alta de un hospital de pacientes internos, SNF, ICF/DD o centro de atención subaguda a partir del 1.º de diciembre de 2023
- recibiendo equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME) o fueron autorizadas recientemente para recibirlo en los últimos 30 días
- recibiendo Servicios para Adultos Basados en la Comunidad (Community-Based Adult Services, "CBAS")

Para obtener más información sobre la Continuidad de la Atención de Salud para las poblaciones especiales, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Continuidad de la Atención de Salud cuando un proveedor abandona nuestra red de Medi-Cal

Si su proveedor deja de trabajar con Kaiser Permanente, podría seguir recibiendo servicios de ese proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención de salud.

Si le asignan a un grupo de proveedores cuyo contrato con nosotros finaliza, se lo notificaremos por escrito por lo menos con 60 días de anticipación (o tan pronto como sea posible). También le notificaremos por escrito por lo menos con 60 días de anticipación antes de terminar un contrato con un hospital, si este se encuentra en un radio de 15 millas de su lugar de residencia. Es posible que pueda continuar acudiendo a un proveedor de ese grupo de proveedores o a ese hospital por hasta 12 meses o más en algunas situaciones.

Para calificar para la cobertura de Continuidad de la Atención de Salud, su situación debe cumplir los criterios indicados a continuación bajo el título “Condiciones para obtener la Continuidad de la Atención de Salud”. Además, debe estar recibiendo los Servicios Cubiertos del Proveedor de la Red de Medi-Cal dado de baja en la fecha de baja del proveedor.

Condiciones para obtener la Continuidad de la Atención de Salud

Condiciones para calificar	Cobertura bajo la Continuidad de la Atención de Salud
Es miembro nuevo según la Continuidad de la Atención de Salud estándar.	Servicios Cubiertos por hasta 12 meses.
Es miembro de una de las poblaciones especiales mencionadas en esta sección “Continuidad de la Atención de Salud”.	Servicios Cubiertos por hasta 12 meses. La duración específica puede variar en función del grupo de población.
Tiene una enfermedad aguda.	Servicios Cubiertos hasta que finalice la enfermedad aguda.
Tiene una condición crónica grave.	Servicios Cubiertos hasta lo que ocurra primero: (1) 12 meses a partir de la fecha en que terminó el contrato del proveedor, o (2) el primer día después de que se complete un ciclo de tratamiento cuando sería seguro transferir su atención a un proveedor de la red,



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Condiciones para calificar	Cobertura bajo la Continuidad de la Atención de Salud
	según lo determine Kaiser Permanente después de trabajar con el Miembro y el Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red. La decisión se tomará de conformidad con las buenas prácticas profesionales.
Necesita cuidados de maternidad.	Servicios Cubiertos durante el embarazo y durante el periodo de posparto de 12 meses.
Presenta un trastorno de salud mental durante el embarazo o después del nacimiento del bebé.	Servicios Cubiertos por hasta 12 meses desde el diagnóstico de salud mental o desde el final del embarazo, lo que ocurra posteriormente.
Padece una enfermedad terminal.	Servicios Cubiertos mientras dure la enfermedad. Las enfermedades terminales son enfermedades que no pueden curarse o revertirse y es probable que causen la muerte en un año o menos en la mayoría de los casos.
Es un niño menor de 3 años.	<p>Servicios Cubiertos hasta lo que ocurra primero:</p> <p>(1) 12 meses a partir de la fecha en que terminó el contrato del proveedor, o</p> <p>(2) el tercer cumpleaños del niño.</p>
Tiene programada una cirugía u otro procedimiento que forme parte de un ciclo de tratamiento.	<p>Servicios Cubiertos relacionados con su cirugía o procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si usted es un Miembro nuevo, el proveedor debe recomendar y documentar que la cirugía o el procedimiento se realice en un plazo de 180 días contados a partir de la fecha de vigencia de su cobertura. • Si el contrato que tiene su proveedor con Kaiser Permanente finaliza, el proveedor debe recomendar y documentar que la cirugía o el procedimiento se realice en un



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Condiciones para calificar	Cobertura bajo la Continuidad de la Atención de Salud
	plazo de 180 días contados a partir de la fecha de finalización del contrato entre Kaiser Permanente y el proveedor.

Requisitos adicionales para la Continuidad de la Atención de Salud

Además de los criterios enumerados anteriormente, se deben cumplir los siguientes para que usted obtenga la Continuidad de la Atención de Salud:

- Su cobertura de Medi-Cal está vigente en la fecha en la que recibe los servicios.
- Tiene una relación existente con el proveedor.
 - ◆ Para el tratamiento de salud del comportamiento de niños menores de 21 años, esto significa que acudió al proveedor en los últimos 12 meses para una consulta que no era de emergencia.
 - ◆ Para todos los demás servicios, esto significa que acudió al proveedor en los últimos 12 meses para una consulta que no era de emergencia.
- El proveedor acepta nuestros términos y condiciones contractuales estándar.
- Los servicios son Necesarios desde el Punto de Vista Médico y están cubiertos por la atención médica administrada de Medi-Cal.
- Usted solicita la Continuidad de la Atención de Salud dentro de los plazos requeridos:
 - ◆ En un plazo de 30 días (o tan pronto como sea razonablemente posible) a partir de la fecha de vigencia de la cobertura si es un Miembro nuevo bajo la Continuidad de la Atención de Salud estándar. Las solicitudes recibidas fuera del plazo de 30 días se decidirán según cada caso en particular.
 - ◆ En un plazo de 12 meses a partir de la fecha de vigencia si se encuentra en una de las poblaciones especiales mencionadas en esta sección “Continuidad de la Atención de Salud”.
 - ◆ En un plazo de 30 días a partir de la fecha en que el proveedor abandona nuestra red de proveedores de Medi-Cal. Las solicitudes recibidas fuera del plazo de 30 días se decidirán según cada caso en particular.
- Kaiser Permanente no tiene una inquietud documentada sobre la calidad de la atención del Proveedor Fuera de la Red.

No cubrimos la Continuidad de la Atención de Salud de Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red si se cumple alguna de las siguientes condiciones:



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

- Los servicios no tienen cobertura de la atención médica administrada de Medi-Cal.
- Su Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red no trabajará con nosotros. Tendrá que buscar un nuevo Proveedor de la Red de Medi-Cal.

No todos los servicios son elegibles para la cobertura bajo la Continuidad de la Atención de Salud. Para obtener más información acerca de la Continuidad de la Atención de Salud o para solicitar servicios o una copia de nuestra política sobre el “Cumplimiento de los Servicios Cubiertos”, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Costos

Costos para los Miembros

Nuestro plan Medi-Cal Plan presta servicios a personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los Miembros de Kaiser Permanente Medi-Cal **no** tienen que pagar los Servicios Cubiertos, las primas o los deducibles. Para ver una lista de Servicios Cubiertos, consulte el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”).

Si es nativo americano, no tiene que pagar cuotas de inscripción, primas, deducibles, copagos, costos compartidos ni otros cargos similares. No debemos cobrar a ningún Miembro indígena americano que obtenga un artículo o servicio directamente de un IHCP o a través de una referencia a un IHCP, ni reducir los pagos pendientes a un IHCP por la cantidad de cualquier cuota de inscripción, prima, deducible, copago, costo compartido o cargo similar.

Si tiene inscripción en el California Children’s Health Insurance Program (“CCHIP”) en los condados de Santa Clara, San Francisco o San Mateo, o tiene inscripción en el programa Medi-Cal for Families, es posible que tenga que pagar una prima mensual y copagos.

Si recibe servicios de Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red, es posible que no estén cubiertos si no obtuvo la preaprobación (autorización previa). En casos donde los servicios no tienen cobertura, es posible que tenga que pagarlos.

Puede ir a los Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red para recibir algún tipo de Atención Delicada sin tener una preaprobación. Para obtener información sobre qué es la Atención Delicada, consulte el título “Atención Delicada” en el Capítulo 3 (“Cómo obtener atención”).

No necesita tener una preaprobación para recibir Atención de Emergencia, incluso cuando vaya a Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red. Si viaja fuera de los Estados Unidos, que no sea a Canadá o México, y necesita Atención de Emergencia, Kaiser Permanente **no** cubrirá su atención.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Cuando está dentro de los Estados Unidos, cubrimos sus servicios de Atención de Urgencia. Si está dentro del Área de Servicio de su Región Base, debe tener una preaprobación para ir con un proveedor de Atención de Urgencia Fuera de la Red. No necesita preaprobación para recibir Atención de Urgencia si se encuentra fuera del Área de Servicio de su Región Base. Si está fuera de los Estados Unidos, los servicios de Atención de Urgencia **no** tendrán cobertura, y deberá pagar por su atención. Su Región Base es la Región Norte de California de Kaiser Permanente o la Región Sur de California de Kaiser Permanente. Su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente tiene el nombre de su Región Base en la parte frontal.

Para Miembros con Atención a Largo Plazo y un Costo Compartido

Es posible que deba pagar un costo compartido mensualmente por sus servicios de atención a largo plazo. El importe de su costo compartido dependerá de sus ingresos y de sus recursos. Cada mes, pagará sus propias facturas de atención médica, que incluye, entre otros, los Servicios de Apoyo a Largo Plazo (Long-Term Support Services, "LTSS"), hasta que el monto que haya pagado sea equivalente a su costo compartido. Después de esto, cubriremos su atención a largo plazo para ese mes. El Plan de Salud no le dará cobertura hasta que haya pagado todo su costo compartido de atención a largo plazo de ese mes.

Cómo se les paga a los proveedores

Kaiser Permanente les paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos por capitación
 - ◆ A unos proveedores les pagamos un monto establecido cada mes por cada Miembro. A esto se le llama pago por capitación. Trabajamos con los proveedores para decidir sobre el monto del pago.
- Pagos de FFS
 - ◆ Algunos proveedores atienden a los Miembros de Medi-Cal y nos envían una factura por los servicios brindados. A esto se le llama pago de FFS. Trabajamos con los proveedores para decidir cuánto se paga por cada servicio.

Para obtener más información sobre cómo le pagamos a los proveedores, visite nuestro sitio web en kp.org/espanol o llame al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Si recibe una factura de un proveedor de atención médica

Los Servicios Cubiertos son servicios que debemos pagar. Si recibe una factura por un Servicio Cubierto, no la pague. Llame a Servicio a los Miembros de inmediato al **1-855-839-7613** (TTY 711).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si recibe una factura de la farmacia por medicamentos recetados, suministros o suplementos, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (en inglés).

Cómo solicitarnos el reembolso de gastos

Si pagó por servicios que ya recibió, es posible que califique para recibir un reembolso si cumple **todas** estas condiciones:

- El servicio que recibió es un Servicio Cubierto por el que tenemos la responsabilidad de pagar. No le reembolsaremos por un servicio que no cubrimos.
- Recibió el Servicio Cubierto después de convertirse en un Miembro elegible de Medi-Cal.
- Solicita que se le reembolse en el plazo de un año a partir de la fecha en que recibió el Servicio Cubierto.
- Muestra una prueba de que pagó por el Servicio Cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el Servicio Cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal en nuestra red de proveedores de Medi-Cal. No necesita cumplir esta condición si recibió Atención de Emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite que los proveedores fuera de la red brinden sin preaprobación (autorización previa).
- Si el Servicio Cubierto normalmente requiere preaprobación (autorización previa), debe proporcionar prueba del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

Si no cumple una de las condiciones anteriores, no le haremos un reembolso. No le haremos un reembolso si:

- Solicitó y recibió servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como servicios cosméticos.
- El servicio no es un Servicio Cubierto para nosotros.
- Tiene un Costo Compartido de Medi-Cal no cubierto.
- Acudió a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario en el que decía que quería ser atendido de todos modos y que usted mismo pagaría los servicios.
- Tiene copagos de Medicare Parte D para medicamentos recetados que cubre su plan de Medicare.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

En una carta le diremos si le reembolsaremos. Debemos hacerle un reembolso en un plazo de 45 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo. Si decidimos que no califica para un reembolso, se lo comunicaremos mediante una carta llamada Notificación de acción (Notice of Action, "NOA") que incluirá información sobre sus derechos de apelación.

Cómo presentar un reclamo

Si pagó por servicios que ya recibió, puede presentar un reclamo. Utilice un formulario de reclamación e indíquenos por escrito por qué tuvo que pagar. Llame al **1-855-839-7613** (TTY **711**) para solicitar un formulario de reclamación. Revisaremos su reclamación para ver si puede recuperar su dinero.

Puede presentar un reclamo (solicitud de pago/reembolso) de las siguientes maneras:

- Visitando **kp.org/espanol**, donde puede completar un formulario electrónico y subir la documentación de respaldo;
- Enviando por correo postal un formulario impreso que se puede obtener en **kp.org/espanol** o llamando a Servicio a los Miembros, o
- Si no puede acceder al formulario electrónico (u obtener el formulario impreso), envíe por correo postal la cantidad mínima de información que necesitamos para procesar su reclamo:
 - ◆ nombre del Miembro/paciente y número de historia clínica
 - ◆ la fecha en la que recibió los Servicios
 - ◆ el lugar en donde recibió los Servicios
 - ◆ quién le prestó los Servicios
 - ◆ por qué cree que deberíamos pagar por los Servicios
 - ◆ una copia de la factura, su historia clínica de estos Servicios y su recibo si pagó por los Servicios

Dirección postal para presentar su reclamo a Kaiser Permanente en el Norte de California:

Kaiser Permanente
Claims Administration - NCAL
P.O. Box 12923
Oakland, CA 94604-2923



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Dirección postal para presentar su reclamo a Kaiser Permanente en el Sur de California:

Kaiser Permanente
Claims Administration - SCAL
P.O. Box 7004
Downey, CA 90242-7004



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**).
La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la
semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

3. Cómo obtener atención

Cómo obtener servicios de atención para la salud

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE

QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES SE PUEDE OBTENER ATENCIÓN MÉDICA

La información sobre la cobertura que se presenta en esta Guía para Miembros se aplica cuando usted obtiene servicios de atención para la salud en el Área de Servicio de su Región Base. Su Región Base es la Región de Kaiser Permanente en la que tiene inscripción. Es nuestra Región Norte de California o Región Sur de California. El nombre de su Región Base está impreso en su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. Si visita la otra Región de California, tendrá cobertura solamente para los servicios de Atención de Emergencia, Atención de Urgencia y planificación familiar, a menos que aprobemos previamente los servicios. Si visita una Región de Kaiser Permanente fuera de California, tendrá cobertura solo para Atención de Urgencia o Emergencia, a menos que aprobemos previamente los servicios. Para obtener más información sobre cómo encontrar Proveedores de la Red de Medi-Cal en el Área de Servicio de su Región Base, consulte nuestra lista de proveedores en kp.org/finddoctors (haga clic en “Español”) o llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Brindamos servicios a nuestros Miembros a través de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal. Todos trabajan juntos para ofrecerle atención de calidad. Cuando elige Kaiser Foundation Health Plan, Inc. como su plan de atención médica administrada, está eligiendo recibir su atención a través de nuestro programa de atención médica. Para ver las ubicaciones de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal, visite nuestro sitio web en kp.org/finddoctors (haga clic en “Español”). Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Puede empezar a recibir servicios de atención para la salud en su fecha efectiva de inscripción en nuestro Medi-Cal Plan. Lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente, su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, “BIC”)



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta que tenga de su seguro médico. No permita que nadie más use su BIC ni su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente.

Los nuevos Miembros con cobertura de Medi-Cal solo deben elegir un proveedor de atención médica primaria (primary care provider, "PCP") de nuestra red de proveedores de Medi-Cal. Los nuevos Miembros que tengan tanto Medi-Cal como otra cobertura de salud completa no tienen que elegir un PCP. Sin embargo, animamos a todos los Miembros a elegir un PCP.

La red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con nosotros para proporcionar los Servicios Cubiertos a nuestros Miembros. Debe elegir un PCP en un plazo de 30 días contados a partir de la fecha en la que se convierta en Miembro. Si no elige un PCP, nosotros lo haremos por usted.

Puede elegir el mismo PCP o diferentes PCP para todos los miembros de la familia asignados al plan de Kaiser Permanente Medi-Cal Plan, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Si tiene un médico que desea conservar, o si desea conseguir un nuevo PCP, consulte su Directorio de Proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal para obtener una lista de todos los PCP y otros proveedores de nuestra red de proveedores de Medi-Cal. El Directorio de Proveedores de Medi-Cal tiene más información para ayudarlo a elegir. Si necesita un Directorio de Proveedores de Medi-Cal, llame al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Puede encontrar y hacer búsquedas en el Directorio de proveedores en **kp.org/finddoctors** (haga clic en "Español"). También puede descargar un Directorio de Proveedores de Medi-Cal de nuestro sitio web en **kp.org/Medi-Cal/documents** (haga clic en "Español"). Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

- En el Norte de California, si no puede obtener la atención que necesita de un Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal, su PCP pedirá a The Permanente Medical Group su aprobación para enviarle a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red. A esto se le conoce como Referido fuera de la red. No necesita la aprobación para ir a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para obtener Atención Delicada que se describe en el título "Atención Delicada" más adelante en este capítulo.
- En el Sur de California, si no puede obtener la atención que necesita de un Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal, su PCP pedirá a Southern California Permanente Medical Group su aprobación para enviarle a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red. A esto se le conoce como Referido fuera de la red. No necesita la aprobación para ir a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para obtener Atención Delicada que se describe en el título "Atención Delicada" más adelante en este capítulo.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

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

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

Proveedor de Atención Médica Primaria (“PCP”)

Su proveedor de atención médica primaria (PCP) es el proveedor con licencia al que acude para recibir la mayor parte de su atención médica. Su PCP también le ayuda a obtener otros tipos de atención que necesita. Debe elegir un PCP en un plazo de 30 días a partir de su inscripción en nuestro Medi-Cal Plan.

Para ayudarle a encontrar un médico adecuado para usted, puede consultar en línea los perfiles de nuestros médicos en kp.org/finddoctors (haga clic en “Español”). Podrá saber qué médicos aceptan nuevos pacientes y elegir uno que se ajuste a sus necesidades.

Los adultos pueden elegir un PCP de entre los siguientes:

- medicina para adultos o medicina interna
- medicina familiar
- especialistas en obstetricia y ginecología a los que The Permanente Medical Group o el Southern California Permanente Medical Group designe como PCP

Para los niños de hasta 18 años, puede elegir un médico de pediatría/medicina para adolescentes o Medicina Familiar para que sea el PCP de su hijo. Cada familiar con cobertura puede elegir su propio médico personal. Según el tipo de proveedor, podrá elegir un PCP para todos los integrantes de su familia que sean Miembros de Kaiser Permanente. Si tiene Medicare y Medi-Cal, o si tiene otro seguro integral de atención médica, no tiene que elegir un PCP. Sin embargo, le animamos a hacerlo.

También puede elegir obtener su atención médica primaria en un Centro de Salud con Calificación Federal (Federally Qualified Health Center, “FQHC”), con un Proveedor de Atención Médica Indígena (Indian Health Care Provider, “IHCP”) o una Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, “RHC”) en nuestra red. Según el tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un PCP para usted y los demás miembros de su familia que sean Miembros de Kaiser Permanente, siempre y cuando el PCP esté disponible.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Nota: Los nativos americanos pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en nuestra red de proveedores.

Si no elige un PCP en los 30 días posteriores a su inscripción, le asignaremos uno.

Puede cambiar a otro médico disponible de nuestra red de proveedores de Medi-Cal en cualquier momento y por cualquier motivo. Puede cambiar de médico en línea en cualquier momento en **kp.org/espanol** o puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Si elige su PCP de The Permanente Medical Group o el Southern California Permanente Medical Group, su elección se convertirá en su PCP de inmediato. Si elige su PCP en otro sitio, como un FQHC, su elección entrará en vigor el primer día del mes siguiente.

Su PCP:

- Se familiarizará con sus antecedentes de salud y sus necesidades.
- Mantendrá actualizada su historia clínica.
- Le dará la atención médica preventiva y de rutina que necesite.
- Le referirá (enviará) a un especialista si lo necesita.
- Organizará su atención en un hospital si lo necesita. En algunos casos, un especialista también puede organizar la atención en un hospital si lo necesita.

Puede consultar su Directorio de Proveedores de Medi-Cal para encontrar un PCP de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal. El Directorio de Proveedores de Medi-Cal tiene una lista de proveedores que trabajan con Kaiser Permanente para brindar Servicios Cubiertos, incluidos IHCP, FQHC y RHC.

Puede encontrar y hacer búsquedas en el Directorio de Proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal en **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”). También puede solicitar que se le envíe por correo postal un Directorio de Proveedores de Medi-Cal llamando al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Además, puede llamar para averiguar si el PCP que desea acepta nuevos pacientes.

Elección de médicos y otros proveedores

Es mejor que usted elija su PCP.

Es mejor permanecer con el mismo PCP para que este pueda conocer sus necesidades de atención médica. Si desea cambiarse con otro PCP, lo puede hacer en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal y que reciba pacientes nuevos.

Si elige su PCP de The Permanente Medical Group o el Southern California Permanente Medical Group, su elección se convertirá en su PCP de inmediato. Si elige su PCP en otro sitio, como un



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Visite en línea **kp.org/espanol**

FQHC, su elección entrará en vigor el primer día del mes siguiente. Para obtener información sobre cómo seleccionar o cambiar a su PCP, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Podemos cambiar su PCP si este no acepta nuevos pacientes, abandonó nuestra red de proveedores de Medi-Cal, no atiende a pacientes de su edad o si no se resuelven las inquietudes de calidad existentes con el PCP. También es posible que nosotros o su PCP le pidamos que cambie a un PCP nuevo si no se lleva bien o no está de acuerdo con su PCP, o si suele faltar a las citas o llegar tarde a ellas. Si debe cambiar de PCP, se lo diremos por escrito.

Algunas cosas que debe considerar cuando elija un PCP:

- ¿El PCP atiende niños?
- ¿El PCP trabaja en un Centro de Atención del Plan al que me guste acudir?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de mi casa, trabajo o la escuela de mis hijos?
- ¿El médico habla mi idioma?
- ¿El horario de atención del PCP se ajusta a mi horario?

Cita de salud inicial (“IHA”)

Para Miembros de Medi-Cal que son nuevos en Kaiser Permanente

Recomendamos a los nuevos Miembros de Medi-Cal que visiten a su nuevo PCP en un plazo de 120 días para tener una cita de salud inicial (initial health appointment, “IHA”). El objetivo de la IHA es ayudar a su PCP a que conozca sus antecedentes y necesidades de atención médica. Su PCP puede hacerle preguntas sobre sus antecedentes de salud o puede pedirle que llene un cuestionario. Su PCP también le hablará sobre el asesoramiento y las clases de educación para la salud que le pueden ayudar.

Si su PCP se encuentra en un centro de atención que no forma parte de The Permanente Medical Group o el Southern California Permanente Medical Group:

- Cuando llame para programar su IHA, avísele a la persona que lo atienda por teléfono que es Miembro de Kaiser Permanente Medi-Cal. Dele su número de identificación de Kaiser Permanente.

Lleve su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente y una identificación con fotografía a su cita. Es una buena idea llevar una lista de sus medicinas y de sus preguntas a la consulta. Prepárese para hablar con su PCP sobre sus necesidades de atención médica e inquietudes.

Asegúrese de llamar al consultorio del PCP si llegará tarde o si no puede asistir a su cita.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Para Miembros de Medi-Cal con cobertura anterior de Kaiser Permanente

Si es nuevo en Medi-Cal y su cobertura de salud anterior también era con Kaiser Permanente, comuníquese con su PCP para ver si necesita una cita de salud inicial (“IHA”). Si su historia clínica está al día, puede esperar hasta su próxima visita programada de Cuidados de Rutina para realizar cualquier actualización adicional en su historia clínica.

Miembros del Norte de California

Si tiene alguna pregunta sobre la IHA, llame al número de coordinación de atención que se indica a continuación para el condado en el que vive:

Condado del Norte de California donde vive	Número de coordinación de atención al que debe llamar
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Llame al 1-833-721-6012, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Llame al 1-833-952-1916, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

Miembros del Sur de California

Si tiene alguna pregunta sobre la IHA, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613**.

Cuidados de Rutina

Los Cuidados de Rutina son la atención médica regular. Incluyen atención preventiva, también llamada atención de bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y a no enfermarse. La atención preventiva incluye exámenes médicos regulares, educación para la salud y asesoramiento.

Recomendamos que los niños, en particular, reciban cuidados preventivos y de rutina de forma regular. Los Miembros de Kaiser Permanente pueden recibir todos los servicios de prevención temprana recomendados por la Academia Americana de Pediatría y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Estas pruebas de detección incluyen evaluaciones de audición y visión, que pueden ayudar a asegurar un desarrollo y un aprendizaje saludables. Para obtener una lista de los servicios recomendados por pediatras, lea las pautas de “Bright Futures” de la Academia Americana de Pediatría en https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf (en inglés).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

3 | Cómo obtener atención

Los Cuidados de Rutina también incluyen la atención cuando se enferma. Cubrimos Cuidados de Rutina de sus Proveedores de la Red de Medi-Cal.

Su PCP:

- Le brindará la mayor parte de sus Cuidados de Rutina, incluidos exámenes médicos regulares, vacunas, tratamientos, recetas médicas y consejos médicos.
- Mantendrá actualizada su historia clínica.
- Lo referirá (enviará) a los especialistas que necesite.
- Solicitará las radiografías, las mamografías o las pruebas de laboratorio que necesite.

Región Base	Número de teléfono para programar una cita
Norte de California	1-866-454-8855 (TTY 711) o visite kp.org/espanol
Sur de California	1-833-574-2273 (TTY 711) o visite kp.org/espanol

Para recibir Atención de Emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Todos los Proveedores de la Red de Medi-Cal pueden usar ayudas y servicios para comunicarse con las personas con discapacidad. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale a su proveedor o llámenos para decirnos lo que necesita.

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que cubrimos, así como los que no cubrimos, lea el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”) y el Capítulo 5 (“Bienestar de niños y jóvenes”) de esta Guía para Miembros.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Red de proveedores de Medi-Cal

La red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Kaiser Permanente para proporcionar los Servicios Cubiertos a nuestros Miembros.

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. es un plan de salud de atención médica administrada. Cuando elige nuestro plan Medi-Cal Plan, está eligiendo recibir su atención a través de nuestro programa de atención médica. Debe obtener la mayoría de los servicios a través de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal. Debe obtener la mayoría de sus Servicios Cubiertos a través de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal. Puede acudir a un Proveedor Fuera de la Red sin una referencia ni una preaprobación para recibir Atención de Emergencia. También puede acudir a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para recibir servicios de planificación familiar sin una referencia ni una preaprobación. Además, puede acudir a un Proveedor Fuera de la Red para obtener Atención de Urgencia fuera del área cuando se encuentra fuera del Área de Servicio de su Región Base. Excepto en estos casos, debe tener una referencia o preaprobación para los demás servicios fuera de la red, o no tendrán cobertura.

Nota: Los nativos americanos pueden elegir un Proveedor de Atención Médica Indígena (“IHCP”) como su PCP, incluso si el IHCP no está en nuestra red de proveedores de Medi-Cal.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral para brindarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, puede ayudarle a buscar otro Proveedor de la Red de Medi-Cal que le brindará los servicios que necesita. También puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**) para solicitar ayuda para encontrar otro Proveedor de la Red de Medi-Cal. Para obtener más información sobre las objeciones morales, consulte la sección “Objeción moral” más adelante en este capítulo.

Proveedores de la Red de Medi-Cal

Para la mayoría de sus necesidades de atención médica, usará los proveedores de la red de Kaiser Permanente Medi-Cal. Recibirá Cuidados de Rutina, incluida la atención preventiva, de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal. También usará especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Kaiser Permanente Medi-Cal.

Para obtener una copia del Directorio de Proveedores de Medi-Cal para su área, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). También puede encontrar los Proveedores de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal y sus ubicaciones en línea en **kp.org/finddoctors**



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

(haga clic en “Español”). Puede descargar una copia del Directorio de Proveedores en kp.org/Medi-Cal/documents (haga clic en “Español”).

Para obtener una copia de la Lista de Medicamentos por Contrato de Medi-Cal Rx, llame al Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1-800-977-2273** y presionar 5 o llamar al **711**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (en inglés).

Debe obtener una preaprobación (autorización previa) de nuestra parte antes de ir con un proveedor fuera de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal, incluso dentro del Área de Servicio de su Región Base, excepto en estos casos:

- Si necesita Atención de Emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.
- Si se encuentra fuera del Área de Servicio de su Región Base y necesita Atención Urgente, acuda a cualquier centro de Atención de Urgencia.
- Si necesita servicios de planificación familiar, acuda a cualquier proveedor de Medi-Cal sin preaprobación (autorización previa).
- Si necesita servicios de salud mental, acuda a un Proveedor de la Red de Medi-Cal o a un proveedor del plan de salud mental del condado sin preaprobación (autorización previa).

Si no se encuentra en uno de los casos indicados anteriormente y no obtiene la preaprobación (autorización previa) antes de recibir atención de un Proveedor Fuera de la Red, es posible que tenga la responsabilidad de pagar la atención que haya recibido de ese Proveedor Fuera de la Red. Los proveedores de Kaiser Permanente que se encuentran fuera del Área de Servicio de su Región Base son Proveedores Fuera de la Red.

Proveedores Fuera de la Red dentro del Área de Servicio de su Región Base

Los Proveedores Fuera de la Red son proveedores de atención médica que no tienen un acuerdo para trabajar con Kaiser Permanente.

Debemos brindarle una aprobación antes de acudir a un Proveedor Fuera de la Red dentro del Área de Servicio de su Región Base, excepto para recibir:

- Atención de Emergencia
- Atención Delicada, tal como se describe en el título “Atención Delicada” de este capítulo.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

3 | Cómo obtener atención

Para recibir Atención de Urgencia dentro del Área de Servicio de la Región Base, debe acudir a un Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal. No necesita tener una preaprobación para recibir Atención de Urgencia de uno de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal.

Debe obtener una aprobación de nuestra parte para recibir Atención de Urgencia de un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red y que está dentro del Área de Servicio de la Región Base. Si no tiene una preaprobación, es posible que tenga que pagar por la Atención de Urgencia que reciba de un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red y dentro del Área de Servicio de su Región Base. Puede leer más sobre la Atención de Emergencia, la Atención de Urgencia y la Atención Delicada en este capítulo.

Nota: Si usted es nativo americano, puede obtener atención con un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una referencia.

Si necesita Servicios Cubiertos que son Necesarios desde el Punto de Vista Médico, pero no están disponibles en la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal, los aprobaremos y le referiremos a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para que obtenga esos servicios. Si le damos una referencia para que acuda a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red, pagaremos por su atención.

Es posible que su proveedor de Atención de Urgencia le dé un medicamento como parte de su consulta de Atención de Urgencia. Si recibe medicamentos como parte de su consulta, nosotros cubriremos los medicamentos como parte de su Atención de Urgencia cubierta. Si su proveedor de Atención de Urgencia le da una receta médica para que la lleve a una farmacia, los medicamentos recetados para usted estarán cubiertos por Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, vaya al título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” en el Capítulo 4.

Nota: Si usted es nativo americano, puede obtener atención con un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una referencia. Un IHCP fuera de la red también puede referir a los Miembros nativos americanos a un proveedor dentro de la red sin requerir primero la referencia de un PCP dentro de la red.

Si necesita ayuda con los servicios Fuera de la Red, hable con su PCP o llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Proveedores fuera del Área de Servicio de su Región Base

La mayor parte de los Cuidados de Rutina, incluida la atención preventiva, no tiene cobertura fuera del Área de Servicio de su Región Base. Los servicios de planificación familiar están cubiertos fuera del Área de Servicio de su Región Base cuando se obtienen de un proveedor calificado de Medi-Cal en California. Para obtener más información sobre los servicios de planificación familiar, vaya al título “Atención Delicada” del Capítulo 4 de esta Guía para Miembros.

Si se encuentra fuera del Área de Servicio de su Región Base y necesita atención que **no** sea Atención de Emergencia o de Urgencia, llame al número de teléfono de la línea de consejos que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente y hable con un profesional de la salud autorizado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Es posible que su proveedor de Atención de Urgencia le dé un medicamento como parte de su consulta de Atención de Urgencia. Si recibe medicamentos como parte de su consulta, nosotros cubriremos los medicamentos como parte de su Atención de Urgencia cubierta. Si su proveedor de Atención de Urgencia le da una receta médica para que la lleve a una farmacia, los medicamentos recetados para usted estarán cubiertos por Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, vaya al título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” en el Capítulo 4.

Si necesita atención de urgencia fuera del Área de Servicio de su Región Base, acuda al centro de atención de urgencia más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de Atención de Urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita Atención de Urgencia, no pagaremos por su atención. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, lea “Atención de urgencia” más adelante en este capítulo.

Para recibir Atención de Emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. Kaiser Permanente cubre la Atención de Emergencia Fuera de la Red. Si viaja a Canadá o a México y necesita Atención de Emergencia que requiere hospitalización, Kaiser Permanente cubrirá su atención. No cubrimos otros servicios en Canadá ni México. Si viaja al extranjero, fuera de Canadá o México, y necesita Atención de Emergencia, Atención de Urgencia u otros servicios de atención para la salud, **no** cubriremos su atención.

Si pagó Atención de Emergencia que requirió hospitalización en Canadá o México, puede solicitarnos que le devolvamos el dinero. Envíe un formulario de reclamación y revisaremos su solicitud. Para obtener más información sobre cómo presentar un reclamo, consulte la sección “Cómo solicitarnos el pago de una factura” en el Capítulo 2.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si se encuentra en otro estado, o en un territorio de los EE. UU. como Samoa Estadounidense, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los EE. UU., tiene cobertura para la Atención de Emergencia. No todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medi-Cal es como se llama Medicaid solo en California). Si necesita Atención de Emergencia fuera de California, informe lo antes posible al médico del hospital o de la sala de emergencias que tiene Medi-Cal y es Miembro de Kaiser Permanente.

Pida al hospital que saque copias de su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. Pídale al hospital y a los médicos que nos envíen la factura. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro estado, llámenos de inmediato. Trabajaremos con el hospital o el médico para coordinar el pago de su atención.

Si se encuentra fuera de California y tiene una necesidad de emergencia para obtener medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, solicite a la farmacia que llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nota: Los nativos americanos pueden obtener servicios con los IHCP fuera de la red.

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios disponibles de Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red o fuera del Área de Servicio de su Región Base, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Proveedores Fuera de la Red para Enfermedades Elegibles para el CCS

El programa California Children's Services (CCS) es un programa estatal que trata a niños de menos de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen las reglas del programa CCS. Si necesita servicios de atención para la salud para una afección médica elegible para California Children's Services ("CCS") y no contamos con un especialista del panel de CCS en nuestra red de proveedores de Medi-Cal que pueda proporcionarle la atención que necesita, es posible que pueda acudir a un proveedor del panel de CCS fuera de nuestra red de proveedores sin costo para usted. Para obtener más información sobre el programa CCS, vaya al título "California Children's Services y Whole Child Model Program" en el Capítulo 4 de esta Guía para Miembros.

Cómo funciona la atención médica administrada

Kaiser Permanente brinda servicios de atención para la salud directamente a los Miembros a través de un programa integral de atención médica. Nuestro programa de atención médica le brinda acceso a la mayoría de los Servicios Cubiertos que pueda necesitar, como Cuidados de



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Rutina, atención hospitalaria, servicios de laboratorio, Atención de Emergencia, Atención de Urgencia y otros beneficios descritos en esta Guía para Miembros. Además, nuestros programas de educación para la salud ofrecen grandiosas formas de proteger y mejorar su salud.

A veces, es posible que necesite un servicio que no está disponible a través de un proveedor de nuestra red de proveedores de Medi-Cal. En ese caso, The Permanente Medical Group (Norte de California) o el Southern California Permanente Medical Group (Sur de California) autorizará una referencia a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red. No necesita preaprobación (autorización previa) para los servicios de emergencia, los servicios de planificación familiar ni los servicios de salud mental dentro de la red.

Miembros que tienen Medicare y Medi-Cal

Los beneficiarios con cobertura tanto de Medicare como de Medi-Cal son beneficiarios con doble elegibilidad. Si tiene cobertura de Medicare y Medi-Cal, su cobertura de Medicare siempre pagará primero los servicios cubiertos. Medi-Cal siempre es el que paga en última instancia.

Nuestro plan de Medi-Cal no cubre los servicios de cuidados de rutina ni el transporte a los servicios de cuidados de rutina fuera del Área de Servicio de su Región Base. Medi-Cal solo cubre la Atención de Emergencia, incluido el transporte de emergencia, la Atención de Urgencia y algunos servicios de Atención Delicada cuando se encuentra fuera del Área de Servicio de su Región Base.

Si su cobertura de Medicare es con Kaiser Permanente

Cuando viaja, su plan Kaiser Permanente Medicare será el pagador principal de los servicios que reciba. Consulte su *Evidencia de Cobertura* de Kaiser Permanente Medicare para conocer los detalles de la cobertura. La cobertura de Medi-Cal fuera del Área de Servicio de su Región Base es limitada, tal como se describió anteriormente.

En la mayoría de los casos, su cobertura de medicamentos recetados de Medicare Parte D requiere que surta sus recetas médicas en farmacias de la red de Kaiser Permanente Medicare. Si va a una farmacia de Medi-Cal Rx fuera de la red de Kaiser Permanente, es posible que su plan de Medicare no cubra sus recetas médicas. Debido a que Medicare paga primero, le recomendamos que utilice nuestras farmacias del plan para sus recetas médicas. Consulte el directorio de farmacias de Medicare para obtener información sobre las farmacias de la red.

Si ya tiene un PCP de Kaiser Permanente, no necesita elegir otro PCP para su cobertura de Medi-Cal.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si su cobertura de Medicare no es con Kaiser Permanente

Para obtener información sobre su cobertura de medicamentos de Medicare, consulte los documentos de cobertura de Medicare de su cobertura de Pago por Servicio (Fee-For-Service, FFS) de Medicare o su plan de Medicare. Recuerde que Medicare paga primero, por lo que es posible que tenga que obtener sus medicamentos de la Parte D a través de su plan de Medicare y no a través de nosotros. Trabajaremos con su plan de Medicare o sus proveedores de Medicare para ayudar a coordinar su atención.

Necesitará elegir un PCP de Kaiser Permanente para su cobertura de Medi-Cal.

Médicos

Usted puede elegir un PCP del Directorio de Proveedores de Medi-Cal. El médico que elija debe ser un Proveedor de la Red de Medi-Cal. Para encontrar un PCP cerca de usted, puede consultar nuestro sitio web en **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”). Puede descargar una copia del Directorio de Proveedores de Medi-Cal en **kp.org/Medi-Cal/documents** (haga clic en “Español”). También puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Puede llamar a Servicio a los Miembros o consultar nuestro directorio de proveedores en línea en **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”) para asegurarse de que el PCP que desea acepta nuevos pacientes.

Si tenía un médico antes de ser Miembro de Kaiser Permanente y ese médico no forma parte de nuestra red de proveedores de Medi-Cal, es posible que pueda conservarlo por un tiempo limitado. A esto se le llama Continuidad de la Atención de Salud. Puede obtener más información sobre la Continuidad de la Atención de Salud en el Capítulo 2 de esta Guía para Miembros. Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Si necesita un especialista, su PCP le dará una referencia a un especialista de la red de proveedores de Kaiser Permanente. Algunas especialidades no requieren una referencia. Para obtener más información sobre las referencias, lea “Referencias” más adelante en este capítulo.

Recuerde, si no elige un PCP, nosotros lo haremos por usted, a menos que tenga otra cobertura integral de salud además de Medi-Cal.

Si desea cambiar de PCP, debe elegir uno de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal. Puede acceder y hacer búsquedas en línea en el Directorio de Proveedores en **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”). Asegúrese de que el PCP esté recibiendo pacientes nuevos. Para obtener información sobre cómo seleccionar o cambiar a otro PCP, visite nuestro sitio web en **kp.org/espanol** o llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Hospitales

Para recibir Atención de Emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Si no es una emergencia y necesita atención en un hospital, su PCP decidirá a qué hospital debe ir. Deberá ir a un hospital de nuestra red de proveedores de Medi-Cal. Para encontrar nuestros hospitales de la red de Medi-Cal, puede consultar nuestro sitio web en **kp.org/facilities** (haga clic en “Español”). También puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal para la atención cubierta necesaria a fin de que le brinde servicios de cuidados de rutina para la mujer. No necesita una referencia ni autorización de su PCP para recibir estos servicios. Para ayudarla a encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al **1-855-839-7613** (TTY **711**). También puede llamar al **1-866-454-8855** (TTY **711**) y hablar con un profesional de la salud autorizado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Directorios de Proveedores de Medi-Cal

Los Directorios de Proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal (“Directorios de Proveedores”) incluye a los proveedores de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Kaiser Permanente para proporcionar los Servicios Cubiertos de Medi-Cal.

Hay seis Directorios de Proveedores de Medi-Cal en la Región Norte de California y seis Directorios de Proveedores de Medi-Cal en la Región Sur de California. Cada Directorio de Proveedores corresponde a una área específica donde brindamos servicios. Por ejemplo, si vive en el condado de Santa Clara, el directorio de South Bay y Península incluye los Proveedores de la Red de Medi-Cal de su condado.

La siguiente tabla puede ayudarle a decidir en qué Directorio de Proveedores encontrará a los proveedores más cercanos a usted. Puede ver a cualquier Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal en el Área de Servicio de su Región Base.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Donde vive en el Norte de California	Directorio de Proveedores de Medi-Cal que puede resultarle más útil
Amador, Fresno, Kings, Madera, Mariposa, San Joaquin, Stanislaus, Northern Tulare, Amador	Área del Centro de California
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, Sutter, Yolo	Sacramento
Alameda, Contra Costa	Diablo y Napa/Solano o East Bay
Napa, Solano	Diablo y Napa/Solano
Marin, Napa, Sonoma	San Francisco, Marin y Sonoma
San Francisco	San Francisco
San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz	South Bay y Peninsula

Donde vive en el Sur de California	Directorio de Proveedores de Medi-Cal que puede resultarle más útil
Los Angeles	Baldwin Park, Bellflower y South Bay
Riverside, San Bernardino, Los Angeles	Inland Empire y Coachella Valley
Kern, Ventura, Tulare, Los Angeles	Condado de Kern, Área de los Valles y Oeste del Condado de Ventura
Los Angeles	Área Metropolitana de Los Ángeles
Orange, Los Angeles, San Bernardino	Condado de Orange
San Diego, Imperial	San Diego



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

El Directorio de Proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal enumera los siguientes tipos de proveedores que están en nuestra red de proveedores de Medi-Cal:

- proveedores de planificación familiar
- Centros de Salud con Calificación Federal (“FQHC”), si están disponibles
- Centros de Partos independientes (Freestanding Birth Centers, “FBC”), si están disponibles
- hospitales
- Proveedores de Atención Médica Indígena (“IHCP”)
- servicios y apoyo a largo plazo (long-term services and supports, “LTSS”)
- enfermeros con práctica médica y enfermeras parteras
- proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios
- PCP
- farmacias
- asistentes médicos
- Clínicas de Salud Rural (“RHC”), si están disponibles
- especialistas

Los Directorios de Proveedores de Medi-Cal tienen 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 Kaiser Permanente Medi-Cal. También le indican si el proveedor recibe pacientes nuevos. Los Directorios de Proveedores de Medi-Cal proporcionan el nivel de accesibilidad física para el edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con barandales, y baños con puertas anchas y barras de apoyo. Si desea información sobre la educación, la capacitación y la certificación del Colegio de Médicos de un médico, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Puede encontrar y hacer búsquedas en el Directorio de Proveedores en línea en **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”). En el sitio web, vaya al enlace de Búsqueda avanzada y seleccione “Atención administrada de Medi-Cal” en el campo Plan de Salud para asegurarse de que obtenga la lista de proveedores de Medi-Cal. Puede descargar una copia de cualquier directorio de Medi-Cal en **kp.org/Medi-Cal/documents** (haga clic en “Español”). Si necesita un Directorio de Proveedores impreso o desea solicitar un formato alternativo, llame al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en **<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>** (en inglés). También puede encontrar una farmacia que participa en el plan cerca de usted llamando a Servicio al



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1-800-977-2273** y presionar 5 o llamar al **711**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Acceso oportuno a la atención

Su Proveedor de la Red de Medi-Cal debe proporcionarle acceso oportuno a la atención en función de sus necesidades de atención médica. Como mínimo, debe ofrecerle una cita en los plazos indicados en la siguiente tabla.

Tipo de cita	Debería poder obtener una cita en el plazo de:
Citas de Atención de Urgencia que no requieran preaprobación (autorización previa)	48 horas
Citas de Atención de Urgencia que requieran preaprobación (autorización previa)	96 horas
Citas de atención médica primaria que no es de urgencia (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención médica especializada que no es de urgencia (de rutina)	15 días hábiles
Citas de atención que no es de urgencia (de rutina) con un proveedor de salud mental (no médico)	10 días hábiles
Citas de atención que no es de urgencia (de rutina) de seguimiento con un proveedor de salud mental (no médico)	10 días hábiles después de la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) relacionados con el diagnóstico o el tratamiento de lesiones, enfermedades u otras condiciones de salud	15 días hábiles



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Tipo de cita	Debería poder obtener una cita en el plazo de:
Otras normas de tiempo de espera	Debería poder conectarse en un lapso de:
Tiempos de espera telefónica de Servicio a los Miembros durante el horario de atención normal	10 minutos
Tiempos de espera telefónica de la Línea de Citas y Consejos	30 minutos para conectarse con un miembro del personal de enfermería para recibir asesoría

A veces, esperar más tiempo para una cita no es un problema. Su proveedor puede darle un tiempo de espera más largo si no es dañino para su salud. Debe decir en su registro que un mayor tiempo de espera no será dañino para su salud. Además, si prefiere esperar para que le den una cita más adelante que se ajuste mejor a su horario o acudir a otro proveedor de su elección, su proveedor respetará su deseo.

En función de sus necesidades, su médico puede recomendarle una programación específica para los servicios preventivos, atención de seguimiento para enfermedades crónicas o referencias permanentes a especialistas.

Servicio de interpretación

Infórmenos si necesita que le brindemos servicio de interpretación cuando nos llame o cuando reciba Servicios Cubiertos. El servicio de interpretación, incluido el lenguaje de señas, está disponible sin costo para usted. Recomendamos ampliamente no recurrir a menores ni a familiares para que actúen como intérpretes. Para obtener más información sobre el servicio de interpretación que ofrecemos, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Si necesita el servicio de interpretación, incluido el lenguaje de señas, en una farmacia de Medi-Cal Rx que está fuera de la red de Kaiser Permanente, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Tiempo de traslado o distancia para la atención médica

Kaiser Permanente debe seguir los estándares de tiempo de traslado o distancia para su atención. Esos estándares ayudan a garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar demasiado lejos de donde vive. Los estándares de tiempo de traslado o distancia son diferentes dependiendo del condado en el que viva.

Si no podemos coordinar un Proveedor de la Red de Medi-Cal dentro de estos estándares de tiempo de traslado o distancia, es posible que el Departamento de Servicios de Atención para la Salud (Department of Health Care Services, DHCS) permita un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo a la atención médica. Para conocer nuestros estándares de tiempo o distancia del lugar donde vive, visite nuestro sitio web: kp.org/Medi-Cal/documents (haga clic en “Español”). O llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Si necesita atención de un proveedor ubicado lejos de donde vive, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Pueden ayudarle a encontrar un proveedor de Medi-Cal más cerca de usted. Si no podemos encontrar atención para usted de un proveedor de Medi-Cal más cercano, puede solicitar que organicemos el transporte para que vea a un proveedor de Medi-Cal, incluso si ese proveedor se encuentra lejos de donde vive. Se considera lejos si no puede llegar a ese proveedor de Medi-Cal dentro de los estándares de tiempo de traslado y distancia para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo a la atención médica que podamos utilizar para su código postal.

Si necesita ayuda con proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** y presione 5 o **711**).

Citas

Cuando necesite atención médica:

- En el Norte de California, llame al **1-866-454-8855** (TTY 711) para programar una cita. En el Sur de California, llame al **1-833-574-2273** (TTY 711). También puede programar algunos tipos de citas en línea en kp.org/espanol.
- Tenga su número de historia clínica de Kaiser Permanente (que aparece en su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente) a la mano cuando llame.
- Lleve su tarjeta de identificación de beneficios (BIC), la tarjeta de identificación de Kaiser Permanente y una identificación con fotografía a su cita.
- Solicite transporte para su cita, si es necesario.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

3 | Cómo obtener atención

- Si es necesario, solicite ayuda en su idioma o servicio de interpretación cuando programe su cita.
- Llegue a tiempo a su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, completar formularios y responder cualquier pregunta que pueda tener su proveedor.
- Llame de inmediato si no puede ir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga listas sus preguntas e información sobre los medicamentos, en caso de que las necesite.

Para recibir Atención de Emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Cómo llegar a sus citas

Si no tiene cómo llegar o regresar de sus citas para los Servicios Cubiertos, podemos ayudarle a organizar el transporte. En función de su situación, puede calificar para el Transporte Médico o el Transporte No Médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y pueden estar disponibles sin costo para usted.

Si tiene una emergencia médica, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Diríjase a la sección “Servicios de transporte para situaciones que no son emergencias” en el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”) para obtener más información sobre los servicios de transporte disponibles para usted.

Cómo cancelar y reprogramar citas

Si no puede ir a su cita, llame al consultorio de su proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos requieren que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si falta a las citas en repetidas ocasiones, es posible que su médico deje de brindarle atención y tenga que buscar un nuevo médico.

Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de recibir servicios sin estar en la misma ubicación física que su proveedor. La telesalud puede implicar tener una conversación en vivo con su proveedor por teléfono, video u otros medios. O puede implicar compartir información con su proveedor sin



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

tener una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios por medio de la telesalud. El objetivo de las consultas de telesalud es que le resulte más conveniente recibir los Servicios Cubiertos, cuando un Proveedor de la Red de Medi-Cal determine que son apropiados desde el punto de vista médico para su condición médica. Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los Servicios Cubiertos. Usted no tiene la obligación de llevar a cabo consultas de telesalud. Algunos Proveedores de la Red de Medi-Cal ofrecen servicios solo a través de telesalud y no poseen ubicaciones físicas donde usted pueda recibir los Servicios Cubiertos. En cambio, puede elegir recibir servicios en persona de un Proveedor de la Red de Medi-Cal.

Pago

Usted **no** tiene que pagar por los Servicios Cubiertos, a menos que tenga un costo compartido de la atención a largo plazo. Para obtener más información, lea “Para Miembros con atención a largo plazo y un costo compartido” en el Capítulo 2 de esta Guía para Miembros. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura de un proveedor. Deberá mostrar su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente, su BIC de Medi-Cal y una identificación con fotografía cuando reciba cualquier servicio de atención para la salud o receta médica. Su tarjeta de identificación le indicará a su médico dónde enviar la factura. Es posible que reciba una Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, “EOB”) de nuestra parte o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son facturas.

Si recibe una factura, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Indíquenos el importe facturado, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Usted no debe pagar a los proveedores ningún monto por Servicios Cubiertos que le corresponden a Kaiser Permanente.

Si recibe una factura de la farmacia por medicamentos recetados, suministros o suplementos, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx para obtener información en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (en inglés).

Debe obtener una preaprobación (autorización previa) antes de acudir a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red, excepto cuando necesita:

- Atención de Emergencia
- Atención de Urgencia fuera del Área de Servicio de su Región Base



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

3 | Cómo obtener atención

- ◆ Cuando esté dentro del Área de Servicio de su Región Base, debe tener una preaprobación para ir con un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para recibir Atención de Urgencia.
- Atención Delicada tal como se describe más adelante en este capítulo

Si no obtiene la preaprobación, es posible que deba pagar la atención de proveedores que están fuera de nuestra red de proveedores de Medi-Cal. Para obtener más información sobre los servicios de Atención de Emergencia, Atención de Urgencia y Atención Delicada, consulte estos títulos en este capítulo.

Si necesita servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico que están cubiertos por Medi-Cal, pero no están disponibles en la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal, los aprobaremos y lo referiremos a un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red para que obtenga esos servicios.

Si recibe una factura o se le pide que pague un copago que cree que no tenía que pagar, también puede presentar un formulario de reclamación. Deberá indicar por escrito por qué tuvo que pagar por el producto o servicio. Leeremos su reclamación y decidiremos si puede recuperar su dinero. Puede obtener el formulario de reclamación en línea en kp.org/espanol. También puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Le atenderemos con gusto si necesita ayuda para llenar nuestro formulario de reclamación.

Si recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o servicios no cubiertos o no autorizados recibidos fuera de California, es posible que usted sea responsable del pago.

Referencias

Si necesita ver a un especialista que requiera una referencia, su PCP u otro especialista le dará una referencia para que acuda a uno. Un especialista es un proveedor que se centra en un tipo de servicio de atención para la salud. El médico que le refiere trabajará con usted para elegir un especialista. Para ayudar a garantizar que usted pueda consultar a un especialista de manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los Miembros obtengan citas. Estos plazos se indican en la sección “Acceso oportuno a la atención” de esta Guía para Miembros. El consultorio de su médico puede ayudarle a programar una cita con un especialista.

Otros servicios que pueden necesitar una referencia son los procedimientos en el consultorio, las radiografías u otras imágenes diagnósticas y las pruebas de laboratorio.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

3 | Cómo obtener atención

Si tiene un problema de salud que necesita atención médica especial durante un largo tiempo, es posible que necesite una referencia abierta. Esto significa que podrá acudir con el mismo especialista más de una vez, sin necesidad de obtener una referencia cada vez.

Si tiene problemas para obtener una referencia abierta o desea una copia de nuestra política de referencias, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

No necesita una referencia para lo siguiente:

- Consultas con el PCP.
- Especialistas en optometría.
- Servicio de salud mental para condiciones de leves a moderadas, incluidas las evaluaciones de salud mental iniciales.
- Consultas de Obstetricia y Ginecología (Obstetrics/Gynecology, “OB/GYN”).
- Atención de Urgencia por parte de un Proveedor de la Red de Medi-Cal.
- Servicios delicados para adultos, como atención por agresión sexual.
- Atención de Emergencia.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la Oficina de Servicio de Información y Referencias de Planificación Familiar al **1-800-942-1054**).
- Pruebas de VIH y asesoramiento (personas de 12 años en adelante).
- Servicios para infecciones de transmisión sexual (para personas de 12 años en adelante).
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una referencia para los FQHC, las RHC y los IHCP que no pertenecen a la red).

Los menores también pueden obtener ciertos servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, servicios de Atención Delicada y servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias sin el consentimiento de sus padres. Para obtener más información, lea “Servicios con consentimiento del menor” en este capítulo y “Servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias” en el Capítulo 4 de esta guía.

Referencias de la Ley de Equidad del Cáncer de California

El tratamiento eficaz de los cánceres complejos depende de muchos factores. Entre ellos se encuentran el diagnóstico correcto y el tratamiento oportuno por parte de expertos en cáncer. Si se le diagnostica un cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California le permite solicitar una referencia de su médico para recibir tratamiento de cáncer



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

específicamente en un centro oncológico designado por el Instituto Nacional del Cáncer (National Cancer Institute, NCI) dentro de la red, en un sitio afiliado al NCI Community Oncology Research Program (NCORP) o en un centro oncológico académico calificado.

Si no tenemos un centro oncológico designado por el NCI o un sitio afiliado al NCORP o un centro oncológico académico calificado en nuestra red de proveedores de Medi-Cal en su condado, puede solicitar una referencia a un centro oncológico calificado fuera de la red en California. Para que se cubran los servicios en un centro oncológico fuera de la red, deben cumplirse todos los requisitos siguientes:

- Los servicios solicitados deben ser médicamente necesarios.
- Los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico deben estar disponibles en el centro oncológico.
- El centro oncológico debe aceptar nuestras condiciones de pago.

También puede solicitar una referencia a otro centro oncológico calificado de nuestra red.

¿Ya quiere dejar de fumar? Para encontrar servicios en inglés, llame al 1-800-300-8086. En español, llame al 1-800-600-8191. Para obtener más información, visite www.kickitca.org (en inglés).

Si le diagnosticaron cáncer, hable con su médico para ver si califica para los servicios de uno de estos centros oncológicos.

Preaprobación (Autorización Previa)

Autorización previa en el Norte de California

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista necesitarán pedir permiso a The Permanente Medical Group antes de que le brinden la atención. A esto se le llama solicitud de autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que The Permanente Medical Group debe asegurarse de que la atención es Necesaria desde el Punto de Vista Médico.

Los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico son razonables y necesarios para proteger su vida, impiden que se enferme de gravedad o que sufra una discapacidad, o reducen el dolor intenso ocasionado por una afección, lesión o enfermedad diagnosticada. Para los



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Miembros menores de 21 años, los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico incluyen la atención necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Según la sección 1367.01(h)(1) del Código de Seguridad y Salud, The Permanente Medical Group (“TPMG”) tiene 5 días hábiles desde que recibe la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o denegar) las solicitudes de preaprobación (autorización previa).

Para las solicitudes en las que un proveedor indica, o la persona designada por TPMG determina, que resolver dentro del plazo normal podría poner en peligro su vida o su salud, o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función total, TPMG tomará una decisión de autorización acelerada (rápida). Informaremos tan pronto como su condición de salud lo requiera y en un plazo no mayor de 72 horas después de haber recibido la solicitud de servicios.

El personal clínico o médico, como médicos y enfermeros, y los farmacéuticos revisan las solicitudes de preaprobación (autorización previa).

No influimos de ningún modo en las decisiones de los revisores de denegar o aprobar la cobertura o los servicios. Si The Permanente Medical Group no aprueba su solicitud, le enviaremos una carta de Notificación de acción (Notice of Action, “NOA”). La NOA le dirá cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

Nos comunicaremos con usted si The Permanente Medical Group necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Autorización previa en el Sur de California

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista necesitarán pedir permiso al Southern California Permanente Medical Group antes de que le brinden la atención. A esto se le llama solicitud de autorización previa, aprobación previa o preaprobación. Significa que el Southern California Permanente Medical Group debe asegurarse de que la atención es Necesaria desde el Punto de Vista Médico.

Los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico son razonables y necesarios para proteger su vida, impiden que se enferme de gravedad o que sufra una discapacidad, o reducen el dolor intenso ocasionado por una afección, lesión o enfermedad diagnosticada. Para los Miembros menores de 21 años, los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico incluyen la atención necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Según la Sección 1367.01(h)(1) del Código de Seguridad y Salud, el Southern California Permanente Medical Group (“SCPMG”) tiene 5 días hábiles desde que recibe la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o denegar) las solicitudes de preaprobación (autorización previa).

Para las solicitudes en las que un proveedor indica, o la persona designada por SCPMG determina, que resolver dentro del plazo normal podría poner en peligro su vida o su salud, o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función total, SCPMG tomará una decisión de autorización acelerada (rápida). Informaremos tan pronto como su condición de salud lo requiera y en un plazo no mayor de 72 horas después de haber recibido la solicitud de servicios.

El personal clínico o médico, como médicos y enfermeros, y las farmacias revisan las solicitudes de preaprobación (autorización previa).

No influimos de ningún modo en las decisiones de los revisores de denegar o aprobar la cobertura o los servicios. Si el Southern California Permanente Medical Group no aprueba su solicitud, le enviaremos una carta de Notificación de acción (“NOA”). La NOA le dirá cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

Nos comunicaremos con usted si el Southern California Permanente Medical Group necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Servicios que necesitan Preaprobación (Autorización Previa)

A continuación se incluyen ejemplos de servicios que siempre necesitan preaprobación:

- servicios de acupuntura cuando necesite más de dos consultas por mes
- Servicios para Adultos Basados en la Comunidad (Community-Based Adult Services, “CBAS”)
- anestesia dental
- equipo médico duradero
- atención médica a domicilio
- suministros para ostomía y urología
- prótesis y dispositivos ortopédicos
- servicios que no están disponibles a través de Proveedores de la Red de Medi-Cal
- trasplantes
- Transporte Médico cuando no se trata de una emergencia



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

La Atención de Emergencia, incluidos los servicios de ambulancia de emergencia, no requieren preaprobación (autorización previa).

Nunca necesitará una preaprobación (autorización previa) para la Atención de Emergencia, incluso si está Fuera de la Red o fuera del Área de Servicio de su Región Base. Tampoco necesita preaprobación para recibir Atención de Urgencia fuera del Área de Servicio de su Región Base. Lo anterior incluye el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita preaprobación para la mayoría de la Atención Delicada. Para obtener más información sobre la Atención Delicada, consulte la sección “Atención Delicada” en este capítulo.

Para ver la lista completa de servicios que requieren preaprobación y los criterios que se utilizan para tomar decisiones sobre autorizaciones, visite nuestro sitio web en **kp.org/UM** (en inglés) o llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre la atención que su proveedor indica que necesita, o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, es posible que quiera una segunda opinión si quiere asegurarse de que su diagnóstico es correcto, si no sabe si necesita un tratamiento recetado o una cirugía, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado.

Para obtener una segunda opinión, llame a su PCP. Su PCP puede referirle a un Proveedor de la Red de Medi-Cal que sea un profesional médico calificado adecuadamente para su condición médica a fin de pedirle una segunda opinión. También puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**) para solicitar ayuda para obtener una segunda opinión con un Proveedor de la Red de Medi-Cal.

Pagaremos una segunda opinión si usted o su Proveedor de la Red de Medi-Cal la solicita y obtiene una segunda opinión de un Proveedor de la Red de Medi-Cal. No es necesario solicitar nuestra autorización para obtener una segunda opinión de un Proveedor de la Red de Medi-Cal. Su Proveedor de la Red de Medi-Cal puede ayudarle a obtener una referencia para una segunda opinión si la necesita.

Si no hay ningún Proveedor de la Red de Medi-Cal calificado para dar una segunda opinión, Servicio a los Miembros le ayudará a obtener una segunda opinión con un Proveedor Fuera de



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

la Red. Si le referimos a un Proveedor Fuera de la Red para una segunda opinión, pagaremos por la segunda opinión. Le diremos dentro de los 5 días hábiles siguientes si aprobamos al proveedor que eligió para obtener una segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica, grave o severa, o se enfrenta a una amenaza inmediata y grave para su salud, que incluye, entre otros, la pérdida de la vida, extremidades o una parte importante del cuerpo o funciones del organismo, decidiremos en un plazo de 72 horas.

Si rechazamos su solicitud para obtener una segunda opinión, puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre las quejas formales, lea “Quejas formales” en el Capítulo 6 de esta Guía para Miembros.

Atención Delicada

Servicios con consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, puede recibir algunos Servicios Cubiertos sin contar con el permiso de su padre, madre o tutor legal. Estos servicios se llaman servicios con consentimiento del menor.

Puede recibir estos servicios sin contar con el permiso de su padre, madre o tutor legal:

- servicios en caso de agresión sexual, incluida la atención de salud mental para pacientes ambulatorios
- embarazo
- planificación familiar y anticoncepción
- servicios de aborto

Si tiene 12 años de edad o más, también puede recibir estos servicios sin contar con el permiso de su padre, madre o tutor legal:

- servicios de salud mental para pacientes ambulatorios en caso de:
 - ◆ agresión sexual
 - ◆ incesto
 - ◆ agresión física
 - ◆ abuso de menores
 - ◆ tener deseos de hacerse daño o de hacerle daño a otras personas
- prevención/pruebas/tratamiento del VIH/sida
- prevención/pruebas/tratamiento para infecciones de transmisión sexual
- servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- ◆ El tratamiento para trastornos por abuso de sustancias no está cubierto en esta Guía para Miembros. Debe recibir estos servicios del plan de salud mental del condado donde vive. Para obtener más información, lea “Servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias” en el Capítulo 4 de esta Guía para Miembros.

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar, servicios para el control de la natalidad o servicios para infecciones de transmisión sexual, el médico o la clínica no tienen que ser parte de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal. Puede elegir y acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin una referencia o preaprobación (autorización previa). También puede recibir servicios relacionados con las infecciones de transmisión sexual por parte de los proveedores de planificación familiar de Medi-Cal.

- ***Servicios con consentimiento del menor que son servicios especializados de salud mental para Miembros en el condado de Sacramento y el condado de Solano***

Para los servicios con consentimiento del menor que son servicios especializados de salud mental, puede visitar a un Proveedor de la Red de Medi-Cal sin una referencia y sin una autorización previa. Su PCP no tiene que referirle y no necesita nuestra preaprobación (autorización previa) para recibir los servicios con consentimiento del menor cubiertos.

- ***Servicios con consentimiento del menor que son servicios especializados de salud mental para Miembros en todos los demás condados de California en nuestras Regiones Norte y Sur de California***

No cubrimos los servicios especializados de salud mental para los Miembros que viven fuera de los condados de Sacramento y Solano. Los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el plan de salud mental del condado que presta servicios en el condado donde vive.

Para los servicios con consentimiento del menor que no son servicios especializados de salud mental, puede acudir a un Proveedor de la Red de Medi-Cal sin una referencia y sin una preaprobación (autorización previa). Su PCP no tiene que referirle y no necesita nuestra preaprobación para recibir los servicios con consentimiento del menor cubiertos.

Es posible que los servicios de un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red que no estén relacionados con la Atención Delicada no estén cubiertos. Si desea ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal que esté fuera de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal,



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

o para solicitar ayuda con el transporte para ir a la cita con un proveedor, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Los menores pueden llamar al **1-866-454-8855** (TTY 711) (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) y hablar en privado con un representante e indicarle que desean hablar con un profesional de la salud autorizado acerca de sus inquietudes médicas.

No enviaremos información sobre la obtención de servicios de Atención Delicada a los padres o tutores legales. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con la Atención Delicada, lea “Avisos sobre prácticas de privacidad” en el Capítulo 7 de esta Guía para Miembros.

Servicios de atención delicada para adultos

Como adulto mayor de 18 años, es posible que no quiera acudir a su PCP para recibir cierta atención delicada o privada. Puede elegir cualquier médico o clínica para estos tipos de atención:

- planificación familiar/control de natalidad (incluidos los servicios de esterilización para adultos mayores de 21 años)
- asesoramiento y prueba del embarazo
- prevención/pruebas/tratamiento del VIH/sida
- prevención/pruebas/tratamiento para infecciones de transmisión sexual
- atención en caso de agresión sexual
- servicios de aborto para pacientes ambulatorias

Para recibir servicios de atención delicada para adultos, su proveedor no debe ser un Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal. Puede elegir acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal para recibir estos servicios sin una referencia o preaprobación (autorización previa) de nuestra parte. Si recibe atención no incluida aquí como atención delicada de parte de un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red, es posible que tenga que pagarla si no tiene una referencia o autorización previa.

Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica para estos servicios o si necesita ayuda para ir a recibir estos servicios (incluido el transporte), llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711). También puede llamar a la línea de consejos que se muestra en su tarjeta de identificación del Plan de Salud y hablar con un profesional de la salud autorizado, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

No divulgaremos información médica relacionada con la atención delicada a ningún otro Miembro sin la autorización por escrito del Miembro que recibe la atención. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con los servicios de Atención Delicada, lea “Aviso sobre prácticas de privacidad” en el Capítulo 7 de esta Guía para Miembros.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral para algunos Servicios Cubiertos. Tienen el derecho de **no** ofrecer algunos Servicios Cubiertos si no están de acuerdo moralmente con dichos servicios. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a buscar otro proveedor de los servicios que usted necesita. Kaiser Permanente también puede ayudarle a encontrar un proveedor. Si necesita ayuda para obtener una referencia para otro proveedor, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).

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

- **planificación familiar**
- **servicios anticonceptivos, incluida la anticoncepción de emergencia**
- **esterilización, incluida la ligadura de trompas al momento del trabajo de parto y parto**
- **tratamientos para la infertilidad**
- **aborto**

Para asegurarse de elegir a un proveedor que pueda darle la atención que usted y su familia necesitan, llame al médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica que desee. O llame a Servicio a los Miembros al 1-855-839-7613 (TTY 711). Pregunte si el proveedor puede y va a proporcionar los servicios que necesita.

Estos servicios están disponibles para usted y nos aseguraremos de que usted y los miembros de su familia puedan acudir a proveedores (médicos, hospitales, clínicas) que le proporcionen la atención que necesita. Llame a Servicio a los Miembros al **1-800-464-4000** (TTY 711) si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para encontrar un proveedor.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Atención de Urgencia

La Atención de Urgencia **no** es para emergencias ni para afecciones que pongan en riesgo la vida. Es para los servicios que necesita para prevenir daños graves a su salud debido a una enfermedad repentina, lesión o complicación de una condición que ya padece. La mayoría de las citas de Atención de Urgencia no necesitan preaprobación (autorización previa). Si solicita una cita de Atención de Urgencia con un Proveedor de la Red de Medi-Cal, obtendrá una cita en un plazo de 48 horas. Si los servicios de Atención de Urgencia que necesita requieren una preaprobación (autorización previa), obtendrá una cita en un plazo de 96 horas después de que realice la solicitud.

Para recibir Atención de Urgencia, llame a la Línea de Citas y Consejos de su Región Base:

Región Base	Número para Citas y Consejos
Norte de California	1-866-454-8855 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Sur de California	1-833-574-2273 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Las necesidades de Atención Urgente podrían ser:

- un resfriado común
- dolor de garganta
- fiebre
- dolor de oído
- esguince
- servicios de maternidad

Cuando esté dentro del Área de Servicio de su Región Base, deberá recibir los servicios de Atención de Urgencia de un Proveedor de la Red de Medi-Cal. No necesita preaprobación (autorización previa) para recibir Atención de Urgencia por parte de los Proveedores de la Red de Medi-Cal dentro del Área de Servicio de su Región Base.

Si está fuera del Área de Servicio de su Región Base, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita preaprobación (autorización previa) para recibir Atención de Urgencia. Vaya al centro



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

de Atención de Urgencia más cercano. Medi-Cal no cubre los servicios de Atención de Urgencia fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita Atención de Urgencia, **no** cubriremos su atención.

Si necesita Atención de Urgencia de salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o a nuestro Servicio a los Miembros. Llame al plan de salud mental de su condado las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para buscar en línea todos los números de teléfono gratuitos de los condados, vaya a: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (en inglés).

Si recibe medicinas como parte de su consulta de Atención de Urgencia, nosotros las cubriremos como parte de su consulta cubierta. Si su proveedor de Atención de Urgencia le da una receta médica para que la lleve a una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si está cubierta. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea “Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx” dentro de “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” en el Capítulo 4.

No cubrimos la atención de seguimiento de Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red después de que ya no necesite Atención de Urgencia, a excepción del equipo médico duradero cubierto. Una vez que se haya resuelto su problema de Atención de Urgencia, debe visitar a un Proveedor de la Red de Medi-Cal para recibir la atención de seguimiento necesaria. Si necesita equipo médico duradero relacionado con su Atención de Urgencia, su Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red debe obtener nuestra preaprobación (autorización previa).

Atención de Emergencia

Para recibir Atención de Emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. Para la Atención de Emergencia, **no** necesita nuestra preaprobación (autorización previa).

Dentro de los Estados Unidos, incluido cualquier territorio de los Estados Unidos, tiene derecho a utilizar cualquier hospital u otro centro para recibir atención de emergencia.

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos, solo está cubierta la Atención de Emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México. La Atención de Emergencia y cualquier otra atención no tienen cobertura en otros países.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

3 | Cómo obtener atención

La Atención de Emergencia es para afecciones médicas que pongan en riesgo su vida. Es para una enfermedad o lesión que una persona prudente (razonable) común (no un profesional de la salud) con un conocimiento promedio de salud y medicina podría esperar que, si no recibe atención de inmediato, pondría su salud (o la salud de su bebé por nacer) en grave peligro, esto incluye arriesgarse a sufrir un daño grave en sus funciones del organismo, órganos o partes del cuerpo. Algunos ejemplos pueden incluir:

- trabajo de parto activo
- huesos fracturados
- dolor intenso
- dolor de pecho
- sobredosis por drogas
- desmayarse
- afecciones psiquiátricas de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas (con cobertura de planes de salud mental del condado)
 - ◆ En los condados de Sacramento y Solano, cubrimos los trastornos psiquiátricos de emergencia.
 - ◆ En todos los demás condados de nuestras Regiones Norte y Sur de California, los planes de salud mental de los condados cubren las afecciones psiquiátricas de emergencia.
- sangrado grave
- quemadura grave
- dolor intenso
- dificultad para respirar

No vaya a la sala de emergencias (Emergency Room, ER) para recibir Cuidados de Rutina o atención que no necesita de inmediato. Debe recibir Cuidados de Rutina de su PCP, que es quien le conoce mejor. Si no sabe si tiene una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la línea de consejos que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación del Plan de Salud y hablar con un profesional de la salud autorizado, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita Atención de Emergencia cuando viaje, vaya al hospital más cercano, incluso si no pertenece a la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal. Si va a una ER, pídales que nos llamen. Usted o el hospital que le admita deberán llamar a Kaiser Permanente en un plazo de 24 horas contadas a partir de que haya recibido atención de emergencia. Si viaja fuera de los Estados Unidos, que no sean Canadá o México, y necesita Atención de Emergencia, Kaiser Permanente **no** cubrirá su atención.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No es necesario que consulte a su PCP o a Kaiser Permanente antes de ir a la ER.

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (Atención de Postestabilización), el hospital llamará a Kaiser Permanente.

Recuerde: No llame al **911** a menos que crea razonablemente que se trata de una emergencia. Obtenga Atención de Emergencia solo para una emergencia, no para Cuidados de Rutina o para una enfermedad leve, como un resfriado común o dolor de garganta. Si es una emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

Atención de Postestabilización

La atención de postestabilización son los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico (incluidos los de la ER) que recibe después de que el médico que le esté tratando considere que su condición médica de emergencia está clínicamente estable. La atención de postestabilización también incluye equipo médico duradero (durable medical equipment, “DME”) solo cuando se cumplen todas las siguientes condiciones:

- El artículo de DME está cubierto en esta Guía para Miembros.
- Es Necesario desde el Punto de Vista Médico que tenga el artículo de DME después de salir del hospital.
- El artículo de DME está relacionado con la atención de emergencia que recibió en el hospital.

Para obtener más información sobre el equipo médico duradero cubierto en esta Guía para Miembros, vaya al título “Equipo médico duradero” en el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”) de esta Guía para Miembros.

Cubrimos la Atención de Postestabilización mediante un Proveedor Fuera de la Red solo si proporcionamos una preaprobación o si la ley correspondiente así lo exige. El proveedor que le esté tratando debe recibir nuestra autorización antes de que paguemos por la atención de postestabilización.

Para solicitar la preaprobación para que reciba Atención de Postestabilización de un Proveedor Fuera de la Red, el proveedor debe llamarnos al **1-800-225-8883** (TTY **711**). También puede



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea [kp.org/espanol](https://www.kp.org/espanol)

llamarnos al número de teléfono que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. El proveedor debe llamarnos antes de que usted reciba los servicios.

Cuando el proveedor nos llame, hablaremos con el médico que le esté tratando por su problema de salud. Si determinamos que necesita Atención de Postestabilización, autorizaremos los Servicios Cubiertos. En algunos casos, es posible que dispongamos que un Proveedor de la Red de Medi-Cal preste la atención.

Si decidimos que un hospital de la red, un centro de enfermería especializada u otro proveedor proporcione la atención, es posible que autorizemos servicios de transporte que sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico para llevarle hasta el proveedor. Esto puede incluir servicios especiales de transporte para los que normalmente no ofreceríamos cobertura.

La Línea de Citas y Consejos le brinda información y consejos médicos gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. En el Norte de California, llame al **1-866-454-8855 (TTY 711)**. En el Sur de California, llame al **1-833-574-2273 (TTY 711)**.

Debe preguntar al proveedor qué atención (incluido el transporte) autorizamos. Cubrimos solo los servicios o el transporte correspondiente que hayamos autorizado. Si pide y recibe servicios que no tienen cobertura, es posible que no le pagemos los servicios al proveedor.

Línea de Citas y Consejos

A veces es difícil saber qué tipo de atención necesita. Tenemos profesionales de la salud autorizados disponibles para ayudarle por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Puede hacer lo siguiente:

- Hablar con un profesional de atención médica que responderá preguntas médicas, le dará consejos sobre el cuidado y le ayudará a decidir si debe ver a un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con afecciones médicas como diabetes o asma, incluidos consejos sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para su afección.
- Obtener ayuda sobre qué hacer si necesita atención y un Centro de Atención del Plan está cerrado o si se encuentra fuera del Área de Servicio de su Región Base.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Puede comunicarse con uno de estos profesionales de la salud autorizados llamando al número que aparece a continuación para su Región Base. Cuando llame, es posible que una persona de apoyo capacitada le haga algunas preguntas para determinar cómo dirigir su llamada.

Región Base	Número para Citas y Consejos
Norte de California	1-866-454-8855 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana
Sur de California	1-833-574-2273 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Instrucciones anticipadas

Una instrucción anticipada de salud es un documento legal. Puede indicar en el formulario la atención médica que desea en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones en el futuro. También puede indicar la atención que **no** desea recibir. Puede nombrar a alguien, como su cónyuge, para que tome las decisiones sobre su atención médica si usted no puede tomarlas.

Puede obtener un formulario de instrucciones anticipadas en los Centros de Atención del Plan de Kaiser Permanente sin costo para usted. También puede encontrar un formulario en farmacias, hospitales, despachos de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagar el formulario si no lo obtiene con nosotros. También puede descargar el formulario sin costo para usted desde nuestro sitio web en kp.org/espanol. Puede pedirle ayuda a su familia, al PCP o a alguien en quien confíe para llenar el formulario.

Tiene derecho a que se incluyan sus instrucciones anticipadas en su historia clínica. Tiene derecho a cambiar o cancelar sus instrucciones anticipadas en cualquier momento.

Tiene derecho a conocer los cambios en las leyes de instrucciones anticipadas. Kaiser Permanente le informará si hay cambios en la ley estatal dentro de los 90 días después de que se realice dicho cambio. Para obtener más información, puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Donación de órganos y de tejidos

Usted puede salvar vidas si es donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años de edad, puede ser un donante con el consentimiento escrito de sus padres o tutor. Puede cambiar de opinión acerca de ser donante de órganos en cualquier momento. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o de tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov (en inglés).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4. Beneficios y servicios

Qué cubre su plan de salud

Este capítulo explica sus Servicios Cubiertos como Miembro de Kaiser Foundation Health Plan, Inc. Los Servicios Cubiertos no tienen costo para usted, siempre y cuando sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico y se proporcionen de acuerdo con las reglas descritas en esta Guía para Miembros. La mayoría de los servicios deben ser proporcionados por un Proveedor de la Red de Medi-Cal. En algunos casos, es posible que cubramos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico por parte de un Proveedor Fuera de la Red. Debe solicitarnos una preaprobación (autorización previa) si la atención está fuera de la red, excepto para:

- Atención de Emergencia
- Atención de Urgencia fuera del Área de Servicio de su Región Base
- Atención Delicada tal como se describe en el Capítulo 3 de esta Guía para Miembros

Los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico son razonables y necesarios para proteger su vida, impiden que se enferme de gravedad o que sufra una discapacidad, o reducen el dolor intenso ocasionado por una afección, lesión o enfermedad diagnosticada. Para los Miembros menores de 21 años, los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico incluyen la atención necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más información sobre los Servicios Cubiertos, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Los Miembros menores de 21 años de edad obtienen beneficios y servicios adicionales. Para obtener más información, lea el Capítulo 5, “Bienestar de niños y jóvenes”.

Los siguientes son ejemplos de los servicios cubiertos:

- Servicios para pacientes ambulatorios.
- Una cantidad limitada de medicamentos recetados, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios. La mayoría de los medicamentos, suministros y suplementos recetados para pacientes ambulatorios están cubiertos por Medi-Cal Rx con el Pago por Servicio de Medi-Cal.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4 | Beneficios y servicios

- Servicios elegibles para California Children's Services (CSS) bajo el programa Whole Child Model en algunos condados.
- Atención de Emergencia, incluido los servicios de ambulancia de emergencia.
- Cuidados paliativos y para enfermos terminales.
- Hospitalización.
- Servicios de investigación.
- Servicios de laboratorio y radiología, como radiografías.
- Servicios y apoyo a largo plazo ("LTSS").
- Cuidados de maternidad y del recién nacido.
- Servicios de salud mental (excepto para los condados de Sacramento y Solano, cubrimos trastornos de leves a moderados, incluidas las evaluaciones de salud mental iniciales).
- Servicio de salud mental para trastornos de leves a moderados.
- Transporte médico en casos que no sean de emergencia (Non-emergency medical transportation, "NEMT").
- Transporte no médico (Non-medical transportation, "NMT").
- Servicios pediátricos.
- Servicios preventivos y para el bienestar, y control de enfermedades crónicas.
- Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia).
- Cirugía reconstructiva.
- Servicios de detección de trastornos por abuso de sustancias.
- Servicios de telemedicina a través los Proveedores de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal.
- Servicios para la vista.

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

Los servicios de atención para la salud que se brindan a los Miembros de Kaiser Permanente están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato entre Kaiser Foundation Health Plan, Inc. y el Departamento de Servicios de Atención para la Salud (Department of Health Care Services, DHCS), y como se indique en esta Guía para Miembros y cualquier otra enmienda.

Los servicios Necesario desde el Punto de Vista Médico incluyen los Servicios Cubiertos que son razonables y necesarios para:

- proteger la vida
- prevenir una enfermedad importante o una discapacidad importante



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4 | Beneficios y servicios

- aliviar el dolor intenso
- lograr un crecimiento y desarrollo apropiado para la edad
- obtener, mantener y recuperar la capacidad funcional

Los servicios necesarios desde el punto de vista médico son razonables y necesarios para proteger su vida, impiden que se enferme gravemente o que sufra una discapacidad, o reducen el dolor intenso ocasionado por una afección, lesión o enfermedad diagnosticada.

Los servicios necesarios desde el punto de vista médico incluyen los servicios que son necesarios para el crecimiento y desarrollo apropiado para la edad, o para obtener, mantener o recuperar la capacidad funcional.

Para los Miembros menores de 21 años de edad, un servicio es Necesario desde el Punto de Vista Médico si es necesario para corregir o mejorar los defectos y las enfermedades y afecciones físicas y mentales de acuerdo con el beneficio federal del programa Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT). Esto incluye la atención que es necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental, o evitar que empeore la afección del Miembro.

Los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico no incluyen:

- tratamientos no probados o que aún se están probando
- servicios o artículos que por lo general no se aceptan como eficaces
- servicios fuera del curso y longitud normales de un tratamiento o servicios sin pautas clínicas
- servicios para la conveniencia del cuidador o proveedor

Nos coordinaremos con otros programas para asegurarnos de que reciba todos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por nosotros.

Para los Miembros menores de 21 años de edad, los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico incluyen todos los Servicios Cubiertos, identificados anteriormente, y cualquier otra atención médica, servicios de diagnóstico, tratamiento y otras medidas necesarias para corregir



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

o mejorar los defectos y las enfermedades y afecciones físicas y mentales que requiere el beneficio federal del Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (“EPSDT”).

EPSDT brinda servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años de bajos ingresos. EPSDT cubre más servicios que el beneficio para los adultos. Está diseñado para garantizar que los niños obtengan detección temprana y atención para prevenir o diagnosticar y tratar problemas de salud. El objetivo de EPSDT es garantizar que cada niño reciba la atención médica que necesita cuando la necesite: la atención adecuada para el niño adecuado, en el momento adecuado y en el entorno adecuado.

Nos coordinaremos con otros programas para asegurarnos de que reciba todos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico, incluso si otros programas cubren esos servicios y nosotros no. Para obtener más información sobre otros programas, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” en este capítulo.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Kaiser Permanente

Servicios para pacientes ambulatorios

Vacunas para Adultos

Puede obtener las vacunas para adultos de un Proveedor de la Red de Medi-Cal sin preaprobación (autorización previa). Cubrimos las vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación (Advisory Committee on Immunization Practices, “ACIP”) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, “CDC”), incluidas las vacunas que necesita para viajar. Para obtener información sobre vacunas para niños, consulte el capítulo 5 (“Bienestar de niños y jóvenes”).

También puede obtener algunos servicios de vacunas para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” en este capítulo.

Atención de alergias

Cubrimos las pruebas y el tratamiento Necesarios desde el Punto de Vista Médico para las alergias, incluidas la desensibilización, hiposensibilización o inmunoterapia contra las alergias.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios de un anesthesiólogo

Cubrimos los servicios de anestesia que son Necesarios desde el Punto de Vista Médico cuando recibe atención ambulatoria. Estos servicios pueden incluir anestesia para procedimientos dentales cuando los proporciona un anesthesiólogo.

Respecto a los procedimientos dentales, cubrimos los siguientes servicios cuando los autorizamos:

- servicios de anestesia general y de sedación intravenosa administrados por un profesional médico
- servicios en centros de atención relacionados con la sedación o la anestesia en un centro quirúrgico ambulatorio, un Centro de Salud con Calificación Federal (Federally Qualified Health Center, "FQHC"), un consultorio dental o un centro hospitalario

No cubrimos ningún otro servicio asociado con la atención dental, como los servicios del dentista.

Servicios quiroprácticos

Cubrimos servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna vertebral mediante la manipulación manual. Los adultos mayores de 21 años pueden obtener hasta dos consultas por mes sin autorización previa. Se pueden aprobar consultas adicionales cuando sean Necesarias desde el Punto de Vista Médico. Los límites no se aplican a los Miembros menores de 21 años.

▪ Servicios quiroprácticos de los proveedores de la red American Specialty Health

Trabajamos con American Specialty Health para planificar servicios quiroprácticos. Para obtener más información sobre los servicios quiroprácticos, llame a American Specialty Health al **1-800-678-9133** (TTY **711**). Los siguiente Miembros son elegibles para recibir servicios quiroprácticos de los proveedores de la red American Specialty Health:

- niños menores de 21 años
- miembros embarazadas hasta el periodo posparto inmediato de 60 días
- residentes en un centro de enfermería especializada, un centro de atención intermedia o en un centro de atención subaguda

▪ Servicios quiroprácticos de centros de atención del condado, FQHC y RHC

Medi-Cal puede cubrir servicios quiroprácticos para Miembros de todas las edades cuando se reciben en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales del condado, clínicas para pacientes ambulatorios del condado, FQHC o Clínicas de



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Salud Rural (Rural Health Clinic, RHC) que están en la red de Kaiser Permanente. Es posible que los FQHC y las RHC requieran una referencia para brindar los servicios. No todos los centros de atención del condado, FQHC o RHC ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Evaluaciones de salud cognitiva

Cubrimos una evaluación de salud cognitiva anual para los Miembros de 65 años o más, que no califican de otra manera para una evaluación similar como parte de una visita para el bienestar anual bajo el programa de Medicare. Una evaluación de salud cognitiva busca señales de Alzheimer o demencia.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

Cubrimos los tratamientos de diálisis Necesarios desde el Punto de Vista Médico. También cubrimos los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) y diálisis peritoneal. Deberá cumplir todos los criterios médicos establecidos por nosotros y por el centro de atención donde se realiza la diálisis.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- artículos, suministros y equipos para comodidad, conveniencia o lujo
- artículos no médicos, como generadores o accesorios que hagan portátil el equipo de diálisis en el hogar para viajar

Cirugía y otros procedimientos para pacientes ambulatorios

Cubrimos las cirugías y otros procedimientos para pacientes ambulatorios Necesarios desde el Punto de Vista Médico.

Servicios médicos

Cubrimos los servicios médicos Necesarios desde el Punto de Vista Médico. Se podrán brindar algunos servicios como una cita en grupo.

Servicios de podología (para los pies)

Cubrimos servicios de podología según sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico para el diagnóstico y el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, de manipulación y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tratamiento del tobillo y de los tendones conectados al pie. También incluye el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Terapias de tratamiento

Cubrimos las terapias de tratamiento Necesarias desde el Punto de Vista Médico, que incluyen las siguientes:

- Quimioterapia.
- Radioterapia.
- Medicamentos y productos administrados. Estos son medicamentos y productos que requieren administración u observación por parte del proveedor de atención médica. Cubrimos estos artículos cuando un Proveedor de la Red de Medi-Cal se los receta a usted, de acuerdo con nuestras pautas de la lista de medicamentos recetados disponibles. Los artículos deben administrarse en un Centro de Atención del Plan o durante las consultas domiciliarias para que puedan ser cubiertos. Los ejemplos de medicamentos administrados que cubrimos incluyen, entre otros:
 - ◆ sangre, glóbulos rojos, plasma y plaquetas
 - ◆ medicamentos para quimioterapia contra el cáncer
 - ◆ antígenos de alergias
 - ◆ medicamentos y productos que se administran por vía intravenosa o inyecciones

Para obtener más información de nuestra lista de medicamentos recetados disponibles, consulte el título “Medicamentos recetados, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios cubiertos por Kaiser Permanente” que está más adelante en este Capítulo 4.

Cuidados de maternidad y del recién nacido

Servicios del centro de partos

Cubrimos servicios en los centros de partos que son proveedores del Comprehensive Perinatal Services Program (“CPSP”) aprobados por Medi-Cal. Los servicios de los centros de partos son una alternativa a los cuidados de maternidad hospitalarios para mujeres con embarazos de bajo riesgo. Si quiere tener a su bebé en uno de estos centros y desea saber si reúne los requisitos, consulte a su médico.

Extractores de leche y suministros

Proporcionaremos un extractor de leche regular por embarazo y un conjunto de suministros para acompañarlo. Si es Necesario desde el Punto de Vista Médico que use un extractor de leche de grado hospitalario, cubriremos el alquiler o la compra de uno. Los extractores de leche de grado hospitalario son Equipo Médico Duradero (Durable Medical Equipment, “DME”) y deben aprobarse previamente para usted. Elegiremos al proveedor y deberá devolver el extractor de leche de grado hospitalario cuando ya no lo necesite.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Educación sobre la lactancia materna y apoyo

Cubrimos el apoyo integral en la lactancia.

Servicios de Enfermera Partera Certificada (“CNM”)

Cubrimos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico proporcionados por enfermeras parteras certificadas que actúan dentro de su ámbito de práctica.

Parto y atención posparto

Cubrimos los servicios en el hospital y la atención posparto.

Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento

Cubrimos pruebas de diagnóstico y asesoramiento en relación con las alteraciones genéticas del feto.

Servicios de doula

Las doulas son trabajadoras del parto que proporcionan educación para la salud, defensa y apoyo físico, emocional y no médico a las personas embarazadas y en periodo de posparto antes, durante y después del parto, incluido el apoyo durante el aborto espontáneo, la muerte fetal y el aborto.

Cubrimos los servicios de una doula calificada durante su embarazo durante el trabajo de parto y el parto, y el periodo de posparto. Medi-Cal no cubre todos los servicios de una doula. Para que Medi-Cal pueda cubrir los servicios de una doula deben ser recomendados por un Proveedor de la Red de Medi-Cal. Si tiene una recomendación de un Proveedor de la Red de Medi-Cal, cubriremos:

- Una visita inicial.
- Hasta ocho visitas adicionales de una hora que pueden brindarse en cualquier combinación de visitas prenatales y posparto.
- Apoyo durante el trabajo de parto y el parto, el aborto o el aborto espontáneo.
- Hasta dos visitas posparto ampliadas a tres horas después del final del embarazo. Medi-Cal le cubre un número determinado de visitas.

Las visitas adicionales están sujetas a una preaprobación.

Servicios de Partera Titulada (“LM”)

Cubrimos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico proporcionados por enfermeras parteras tituladas que actúan dentro de su ámbito de práctica.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios de salud mental materna

Si presenta un trastorno de salud mental durante el embarazo o el periodo de posparto, cubriremos los servicios de salud mental que necesite, según se describe en la sección “Servicios de salud mental” de este capítulo.

Cuidado del recién nacido

Los recién nacidos son bebés de 0 a 2 meses de edad. Si la madre es miembro de Medi-Cal al momento del nacimiento, cubriremos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico conforme a la cobertura para recién nacidos de Medi-Cal de la madre. Es importante inscribir a su recién nacido en Medi-Cal para que su recién nacido pueda tener su propia cobertura de Medi-Cal. Para obtener más información sobre cómo inscribir a su recién nacido en Medi-Cal, llame a la oficina de su condado.

Atención prenatal

Cubrimos una serie de exámenes de atención prenatal.

Servicios de salud mental

Evaluaciones de salud mental

No necesita una referencia o preaprobación para obtener una evaluación inicial de salud mental de un Proveedor de la Red de Medi-Cal o de un proveedor del plan de salud mental del condado. Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental autorizado que sea un proveedor calificado de Medi-Cal. Puede consultar nuestras listas de proveedores en línea en **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”) para encontrar un proveedor de salud mental en nuestra red o llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).

- ***Para Miembros en los condados de Sacramento y Solano***

Si su proveedor de salud mental decide que necesita servicios especializados de salud mental (specialty mental health services, “SMHS”), recibirá dichos servicios de uno de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal.

- ***Para Miembros que viven fuera de los condados de Sacramento y Solano***

Si su proveedor de salud mental decide que necesita servicios especializados de salud mental (“SMHS”), su proveedor le referirá a su plan de salud mental del condado.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Cubriremos los servicios de prevención, detección, evaluación y tratamiento para trastornos de salud mental de leves a moderados que se le puedan proporcionar antes de que reciba un diagnóstico formal relacionado con su salud mental.

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios para trastornos leves a moderados

Si su proveedor de salud mental determina que tiene un trastorno de salud mental leve o moderado o que tiene un deterioro del funcionamiento mental, emocional o del comportamiento, cubrimos los siguientes servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando sean necesarias para evaluar un trastorno de salud mental.
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas.
- Servicios para pacientes ambulatorios para supervisar el tratamiento farmacológico.
- Servicios de imágenes diagnósticas y de laboratorio relacionados con el tratamiento de su trastorno de salud mental (consulte “Servicios de laboratorio y radiología” en este capítulo 4).
- Consultas de psiquiatría.
- Terapia familiar cuando es Necesaria desde el Punto de Vista Médico e incluye al menos a dos miembros de la familia. Algunos ejemplos de terapia familiar incluyen, entre otros:
 - ◆ psicoterapia para padre/madre-hijo (de 0 a 5 años de edad)
 - ◆ terapia interactiva para padre/madre-hijo (de 2 a 12 años de edad)
 - ◆ terapia de pareja cognitiva-conductual (adultos)
- Servicios de salud del comportamiento diádica (dyadic behavioral health, “DBH”) Necesarios desde el Punto de Vista Médico para Miembros y sus cuidadores. Una diáda es un niño y sus padres o cuidadores. La atención diádica atiende a los padres o cuidadores y al niño juntos. Su meta es el bienestar familiar para apoyar el desarrollo saludable y la salud mental del niño. Los servicios de atención diádica incluyen consultas de bienestar infantil para la salud del comportamiento diádica (DBH), servicios integrales de apoyos comunitarios diádicos, servicios psicoeducativos diádicos, servicios diádicos para padres o cuidadores, capacitación familiar diádica, asesoramiento para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna.

Los medicamentos recetados, los suministros y los suplementos para pacientes ambulatorios relacionados con los servicios de salud mental están cubiertos por Medi-Cal Rx. Para obtener



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

más información sobre Medi-Cal Rx, vaya al título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” en este capítulo 4.

Si el tratamiento que necesita para un trastorno de salud mental no está disponible en nuestra red de proveedores de Medi-Cal o su proveedor de atención médica (Primary Care Provider, PCP) o proveedor de salud mental no puede proporcionarle la atención que necesita en el tiempo indicado anteriormente en “Acceso oportuno a la atención”, cubriremos y le ayudaremos a obtener los servicios fuera de la red.

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda Kaiser Permanente, puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Servicios especializados de salud mental fuera de los condados de Sacramento y Solano. Vaya a “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente”.

Servicios especializados de salud mental en el condado de Sacramento

Para los Miembros que viven en el condado de Sacramento, cubrimos servicios especializados de salud mental (“SMHS”). Debe obtener los SMHS a través de los Proveedores de la Red de Kaiser Permanente. Para obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda Kaiser Permanente, puede llamar al **1-855-839-7613** (TTY 711).

En el condado de Sacramento, cubrimos los siguientes servicios especializados de salud mental:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
 - ◆ servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo del plan, tratamiento, rehabilitación y otros relacionados)
 - ◆ servicios de apoyo con medicamentos
 - ◆ servicios intensivos de tratamiento diurno
 - ◆ servicios de rehabilitación diurnos
 - ◆ servicios de intervención en casos de crisis
 - ◆ servicios de estabilización en casos de crisis
 - ◆ servicios específicos de administración de casos
 - ◆ servicios terapéuticos de comportamiento
- Servicios residenciales:
 - ◆ servicios de tratamiento en entorno residencial para adultos y niños
 - ◆ servicios de tratamiento en entorno residencial en casos de crisis



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4 | Beneficios y servicios

- Servicios para pacientes hospitalizados:
 - ◆ servicios hospitalarios de cuidados agudos para pacientes psiquiátricos
 - ◆ servicios hospitalarios profesionales para pacientes psiquiátricos
 - ◆ servicios en centros de salud psiquiátricos

Los siguientes servicios especializados adicionales de salud mental están disponibles por medio del condado de Sacramento. Si necesita los servicios que se mencionan a continuación, su proveedor de Kaiser Permanente le referirá a un proveedor del plan de salud mental del condado:

- coordinación de los cuidados intensivos (intensive care coordination, “ICC”)
- servicios intensivos basados en el hogar (intensive home-based services, “IHBS”)
- cuidados de crianza terapéuticos (therapeutic foster care, “TFC”)

Servicios especializados de salud mental en el condado de Solano

Para los Miembros del condado de Solano, cubrimos servicios especializados de salud mental (“SMHS”). Debe obtener los SMHS a través de los Proveedores de la Red de Kaiser Permanente. Para obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda Kaiser Permanente, puede llamar al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

En el condado de Solano, cubrimos los siguientes servicios especializados de salud mental:

- Servicios para pacientes ambulatorios:
 - ◆ servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo del plan, tratamiento, rehabilitación y otros relacionados)
 - ◆ servicios de apoyo con medicamentos
 - ◆ servicios intensivos de tratamiento diurno
 - ◆ servicios de rehabilitación diurnos
 - ◆ servicios de intervención en casos de crisis
 - ◆ servicios de estabilización en casos de crisis
 - ◆ servicios específicos de administración de casos
 - ◆ servicios terapéuticos de comportamiento
 - ◆ coordinación de los cuidados intensivos (“ICC”)
 - ◆ servicios intensivos basados en el hogar (“IHBS”)
 - ◆ cuidados de crianza terapéuticos (“TFC”)



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- Servicios residenciales:
 - ◆ servicios de tratamiento en entorno residencial para adultos y niños
 - ◆ servicios de tratamiento en entorno residencial en casos de crisis
- Servicios para pacientes hospitalizados:
 - ◆ servicios hospitalarios de cuidados agudos para pacientes psiquiátricos
 - ◆ servicios hospitalarios profesionales para pacientes psiquiátricos
 - ◆ servicios en centros de salud psiquiátricos

Atención de Emergencia

Servicios a pacientes ambulatorios y hospitalizados necesarios para tratar una emergencia médica

Cubrimos todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra en los Estados Unidos (incluidos los territorios como Puerto Rico, Islas Vírgenes de los EE. UU., etc.). También cubrimos la Atención de Emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o una lesión grave. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, cualquier persona prudente (razonable) común (no un profesional de la salud) podría anticipar que resultará en algo de lo siguiente:

- Un riesgo grave para su salud.
- Un daño grave a las funciones corporales.
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo.
- Un riesgo grave en el caso de una persona embarazada en trabajo de parto activo, es decir, cuando está en trabajo de parto y que podría ocurrir cualquiera de las siguientes situaciones:
 - ◆ No hay tiempo suficiente para trasladarla de forma segura a otro hospital antes del parto.
 - ◆ El traslado podría amenazar su salud o seguridad, o la de su hijo por nacer.

Si el proveedor de un departamento de emergencias en EE. UU. le proporciona un suministro de hasta 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, cubriremos el medicamento recetado como parte de su Atención de Emergencia cubierta.

Si un proveedor del departamento de emergencias de un hospital le da una receta médica que debe llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para que la surtan, Medi-Cal Rx cubrirá esa receta.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si un farmacéutico en una farmacia para pacientes ambulatorios le da un **suministro de emergencia** de un medicamento, ese suministro de emergencia estará cubierto por Medi-Cal Rx y no por nosotros. Si la farmacia necesita ayuda para darle un suministro de emergencia de medicamentos, dígales que llamen al Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Servicios de transporte de emergencia

Cubrimos servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar de atención más próximo en una emergencia. Esto significa que su afección es tan grave que otros medios para llegar a un lugar de atención podrían poner en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de los EE. UU., excepto la Atención de Emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no le hospitalizan durante ese episodio de atención, no cubriremos sus servicios de ambulancia.

Educación para la salud

Cubrimos una variedad de asesoramiento, programas y materiales de educación para la salud que su PCP u otros proveedores brindan durante una cita o consulta.

Con el fin de ayudarle a que participe activamente en la protección y el mejoramiento de su salud, también cubrimos una variedad de asesoramiento, programas y materiales de educación para la salud, incluidos programas para dejar de fumar, controlar el estrés y controlar condiciones crónicas (como la diabetes y el asma).

Para obtener más información acerca de nuestros asesoramiento, programas y materiales de educación para la salud, comuníquese con el departamento de educación para la salud de su Centro de Atención del Plan local. También puede llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)** o visitar nuestro sitio web en **kp.org/espanol**.

Servicios de educación para la salud de trabajadores de salud comunitaria (“CHW”)

Cubrimos servicios preventivos de educación para la salud y navegación relacionada con la salud proporcionados por trabajadores de salud comunitaria (community health worker, CHW). Un médico o proveedor autorizado debe recomendarle estos servicios. No cubrimos todos los servicios que proporcionan los CHW. Los servicios de los CHW cubiertos incluyen los siguientes:

- educación para la salud para promover su salud o atender barreras para la atención médica, como:



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

- ◆ cómo controlar y prevenir condiciones crónicas, enfermedades infecciosas, trastornos de salud del comportamiento y afecciones perinatales, sexuales y reproductivas, así como condiciones de salud bucales
- ◆ salud y desarrollo infantil
- ◆ prevención de violencia y lesiones
- navegación relacionada con la salud, que incluye información, capacitación, referencias y apoyo para acceder a los servicios de atención para la salud y conectar con recursos comunitarios
- promoción y asesoramiento de la salud, incluido el establecimiento de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y el manejo de enfermedades

Diabetes Prevention Program (“DPP”)

El Diabetes Prevention Program (“DPP”) es un programa para cambiar el estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se centra en cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes tipo 2 entre las personas diagnosticadas con prediabetes. Los Miembros que cumplan los criterios pueden calificar para un segundo año. El programa proporciona educación y grupos de apoyo. Las técnicas incluyen, entre otras:

- proporcionar un asesor de pares
- enseñar el autocontrol y la resolución de problemas
- proporcionar aliento y comentarios
- proporcionar materiales informativos para apoyar los objetivos
- realizar un monitoreo de los pesajes de rutina para ayudar a lograr los objetivos

Los Miembros deben cumplir ciertas reglas para unirse al DPP. Pregunte a su médico si cumple los requisitos para participar en el programa.

Cuidados paliativos y para enfermos terminales

Cubrimos los cuidados paliativos y para enfermos terminales para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir cuidados para enfermos terminales y cuidados paliativos al mismo tiempo. Si está recibiendo cuidados paliativos y cumple los requisitos para recibir cuidados para enfermos terminales, puede solicitar el cambio a cuidados para enfermos terminales en cualquier momento.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Cuidados para enfermos terminales

Los cuidados para enfermos terminales son un beneficio que se brinda a los Miembros con enfermedades terminales. Esta intervención se centra principalmente en el manejo del dolor y síntomas y no en una cura para prolongar la vida.

Cubrimos los servicios de cuidados para enfermos terminales solo si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Un médico de nuestra red de proveedores de Medi-Cal le diagnostica una enfermedad terminal y determina que su esperanza de vida es menor a 6 meses.
- Los servicios se proporcionan en el Área de Servicio de su Región Base.
- Los servicios están a cargo de una agencia de cuidados para enfermos terminales con licencia que es un Proveedor de la Red de Medi-Cal.
- Un médico de la red determina que los servicios son necesarios para aliviar y controlar su enfermedad terminal y los problemas de salud relacionados.

Con cuidados para enfermos terminales:

- Los adultos a partir de los 21 años pueden recibir atención para aliviar el dolor y otros síntomas de su enfermedad terminal, pero no para curar la enfermedad. Los adultos no pueden recibir cuidados para enfermos terminales y cuidados paliativos al mismo tiempo.
- Los menores de 21 años reciben atención para aliviar el dolor y otros síntomas de su enfermedad terminal y pueden elegir continuar recibiendo tratamiento para su enfermedad.

Puede cambiar su decisión de recibir cuidados para enfermos terminales en cualquier momento. Debe expresar por escrito su decisión de comenzar a recibir o de dejar de recibir cuidados para enfermos terminales y seguir las normas de Medi-Cal.

Si se cumplen todos los requisitos mencionados, cubriremos los siguientes servicios de cuidados para enfermos terminales:

- Servicios de Proveedores de la Red de Medi-Cal.
- Atención de enfermería especializada, evaluación y administración de casos de las necesidades de atención de enfermería, tratamiento para el dolor y control de los síntomas, apoyo emocional para usted y su familia y capacitación para los cuidadores.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- Fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla para controlar los síntomas o permitirle realizar actividades de la vida diaria.
- Terapia respiratoria.
- Servicios médico-sociales.
- Auxiliar de salud domiciliaria y ayuda para comer, bañarse y vestirse.
- Medicamentos para controlar el dolor y ayuda con otros síntomas de su enfermedad terminal.
 - ◆ Cubrimos los medicamentos administrados de acuerdo con nuestras pautas de la lista de medicamentos recetados disponibles.
 - ◆ Cubrimos los medicamentos de los pacientes ambulatorios que están directamente relacionados con sus servicios de cuidados para enfermos terminales. Debe recibir estos medicamentos por parte de una farmacia de la red de Kaiser Permanente. Para algunos medicamentos cubrimos un suministro de hasta 30 días en un período de 30 días.
 - ◆ Medi-Cal Rx cubre los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios que no forman parte de sus cuidados para enfermos terminales. Puede obtener más información sobre Medi-Cal Rx si consulta el título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros beneficios y programas no cubiertos por Kaiser Permanente” más adelante en este Capítulo 4.
- Equipo médico duradero.
- Atención de relevo para pacientes hospitalizados cuando sea necesaria para permitir descansar a los cuidadores. La atención de relevo es un tipo de atención ocasional para pacientes hospitalizados, a corto plazo y que se limita a un máximo de cinco días consecutivos por vez.
- Orientación para ayudar con el duelo.
- Consejos sobre alimentación.

También ofrecemos cobertura para los siguientes servicios de cuidados para enfermos terminales solo durante periodos de crisis cuando estos servicios sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico para aliviar o tratar síntomas médicos agudos:

- atención de enfermería continua hasta por 24 horas al día, según sea necesaria para mantenerle en el hogar
- atención para pacientes hospitalizados a corto plazo necesaria a un nivel que no pueda ofrecerse en el hogar



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son cuidados centrados en el paciente y su familia que mejoran la calidad de vida al anticipar, prevenir y tratar el sufrimiento. Los cuidados paliativos no requieren que el Miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos pueden proporcionarse al mismo tiempo que los cuidados curativos. Cubrimos los cuidados paliativos para los Miembros que cumplen los criterios de elegibilidad de Medi-Cal para estos servicios.

Los cuidados paliativos incluyen lo siguiente:

- planificación anticipada de la atención médica
- evaluación y consulta para los cuidados paliativos
- un plan de atención que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- un plan con un equipo de atención, incluidos, entre otros:
 - ◆ médico de medicina u osteopatía
 - ◆ asistente médico
 - ◆ enfermero titulado
 - ◆ enfermero vocacional autorizado o enfermero practicante
 - ◆ trabajador social
 - ◆ capellán
- coordinación de la atención
- manejo del dolor y de síntomas
- servicios de salud mental y médico-sociales

Hospitalización

Servicios de un anestesiólogo

Cubrimos los servicios del anestesiólogo Necesarios desde el Punto de Vista Médico durante las hospitalizaciones que tengan cobertura. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicina que se usa durante algunos procedimientos médicos o dentales.

Servicios para pacientes hospitalizados

Cubrimos la atención del paciente hospitalizado Necesaria desde el Punto de Vista Médico cuando se le ingresa a un hospital de la red. Los servicios incluyen habitación y alimentos, medicamentos, equipo, imágenes diagnósticas y servicios de laboratorio, así como otros servicios que brinda generalmente el hospital. Si ingresó a un hospital fuera de la red, debe recibir



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

nuestra aprobación para recibir atención después de que se establezca su condición. Si no recibe nuestra aprobación, su hospitalización no tendrá cobertura.

Secuenciación Rápida del Genoma Completo

La secuenciación rápida del genoma completo (Rapid Whole Genome Sequencing, “RWGS”) es un beneficio cubierto para cualquier Miembro de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y esté recibiendo servicios para pacientes hospitalizados en una Unidad de Cuidados Intensivos (Intensive Care Unit, “UCI”). Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para un padre o los padres y su bebé, y secuenciación ultrarrápida. La RWGS es una nueva forma de diagnosticar afecciones a tiempo para influir en la atención de la UCI de niños de un año o menos.

- **Cobertura en los Condados con Whole Child Model (Marin, Napa, Orange, Placer, San Mateo, Santa Cruz, Solano, Sonoma y Yolo)**

Si su hijo es elegible para California Children’s Services (“CCS”), cubriremos la hospitalización y la RWGS conforme al programa Whole Child Model.

- **Cobertura en los Condados con California Children’s Services (todos los demás condados en el Área de Servicio de Medi-Cal Plan)**

Si su hijo es elegible para California Children’s Services (“CCS”), CCS puede cubrir la hospitalización y la RWGS.

Servicios quirúrgicos

Cubrimos cirugías Necesarias desde el Punto de Vista Médico realizadas en un hospital.

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios cubiertos por Kaiser Permanente

La mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios están cubiertos por Medi-Cal Rx como un servicio a través de Pago por Servicio de Medi-Cal. Puede obtener más información sobre Medi-Cal Rx si consulta el título “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios cubiertos por Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” más adelante en este Capítulo 4.

Hay algunos medicamentos y artículos recetados que todavía están cubiertos porque la ley estatal nos exige que los cubramos. Esta sección describe los medicamentos y los artículos recetados que todavía cubrimos según la ley estatal.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para proporcionar nutrientes al cuerpo se usan cuando una afección médica le impide comer de manera normal. Cubrimos productos de nutrición enteral y parenteral cuando sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos de nutrición parenteral también pueden estar cubiertos a través de Medi-Cal Rx.

Medicamentos y dispositivos anticonceptivos

Cubrimos los medicamentos y dispositivos anticonceptivos cuando los receta un Proveedor de la Red de Medi-Cal. Si obtiene medicamentos o dispositivos anticonceptivos de un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red, el proveedor le pedirá a Medi-Cal Rx que pague sus artículos. No tiene que pagar por los anticonceptivos cubiertos. Los medicamentos y dispositivos anticonceptivos de venta libre están cubiertos por Medi-Cal Rx.

Suministros para Pruebas de Diabetes

Las leyes del estado exigen que cubramos los suministros para pruebas de diabetes cuando los receta un Proveedor de la Red de Medi-Cal. Si obtiene sus suministros para pruebas de diabetes en una farmacia fuera de la red de Kaiser Permanente, su farmacia le pedirá a Medi-Cal Rx que pague sus suministros.

Otros artículos recetados que cubrimos

También cubrimos artículos recetados por los siguientes Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red:

- Médicos Fuera de la Red, si The Permanente Medical Group autoriza una referencia por escrito al médico fuera de la red y el artículo tiene cobertura como parte de la referencia.
- Médicos fuera de la red, si el artículo tiene cobertura como parte de la Atención de Emergencia o la Atención de Urgencia cubiertas.
 - ◆ Un farmacéutico o una sala de emergencias de un hospital fuera de la red le da un suministro de emergencia para hasta 72 horas.

Puede obtener más información sobre Medi-Cal Rx si consulta el título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” más adelante en este Capítulo 4.

Límite de días de suministro

Existe un límite en la cantidad de un medicamento u otro artículo que se puede entregar por vez.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- **Anticonceptivos hormonales**

El médico que los receta determina la cantidad de medicamento o dispositivo anticonceptivo recetado. En cuanto a los límites de cobertura de suministro al día, los Proveedores de la Red de Medi-Cal determinan cuál es el suministro Necesario desde el Punto de Vista Médico para usted para 30, 100 o 365 días. El máximo que podrá recibir por vez de anticonceptivos hormonales es un suministro de 365 días.

- **Todos los demás artículos**

El médico o dentista que los receta determina la cantidad de medicamento, suministro o suplemento recetado. Los médicos de la red deciden cuál es el suministro Necesario desde el Punto de Vista Médico para usted para 30 o 100 días.

El máximo que puede recibir por vez para un producto cubierto puede ser de 30 días en un período de 30 días o de 100 días en un período de 100 días. Las cantidades de medicamentos o productos que superen el límite de días de suministro no están cubiertas.

La farmacia puede reducir a 30 los días de suministro que entregue en cualquier período de 30 días si la farmacia determina que hay existencias limitadas del artículo o para medicamentos específicos (la farmacia de la red le explicará si un medicamento que usted usa es uno de estos medicamentos).

Lista de medicamentos recetados disponibles para los artículos recetados cubiertos por Kaiser Permanente

Cubrimos ciertos artículos Necesarios desde el Punto de Vista Médico que requieren una receta médica y ciertos artículos que están disponibles para su venta sin receta (over the counter, “OTC”). Cubrimos estos artículos cuando los recibe como parte de una hospitalización cubierta o una consulta médica. También cubrimos ciertos artículos requeridos por las leyes estatales cuando estos artículos los surte una farmacia para pacientes ambulatorios de la red. Cubrimos artículos recetados por Proveedores de la Red de Medi-Cal, dentro del ámbito de su licencia y práctica, y de acuerdo con las pautas de nuestra lista de medicamentos recetados disponibles.

Nuestra lista de medicamentos recetados disponibles incluye una lista de los medicamentos que nuestro Comité de Farmacia y Terapéutica aprobó para nuestros Miembros. Nuestro Comité de Farmacia y Terapéutica es un grupo de médicos y farmacéuticos de la red que revisa los medicamentos para determinar su seguridad y eficacia. El Comité de Farmacia y Terapéutica decide qué medicamentos estarán en la lista de medicamentos aprobados de



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Kaiser Permanente. El comité se reúne por lo menos cada trimestre para considerar la inclusión y eliminación de medicamentos de la lista, tomando en cuenta información nueva o medicamentos nuevos disponibles.

Para saber si un medicamento está incluido en la lista de medicamentos recetados disponibles o para obtener una copia de la lista, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Nota: La inclusión de un medicamento en nuestra lista no significa necesariamente que su médico lo recetará para una afección médica en particular.

Lista de Medicamentos por Contrato para los medicamentos de pacientes ambulatorios cubiertos por Medi-Cal Rx

Puede obtener más información sobre Medi-Cal Rx si consulta el título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” más adelante en este Capítulo 4.

Farmacias

Puede surtir sus recetas en una farmacia de la red de Kaiser Permanente o puede ir a una farmacia de Medi-Cal Rx para surtir la mayoría de sus recetas médicas de Medi-Cal. Si sus medicamentos recetados son parte de un tratamiento de investigación o de servicios de cuidados paliativos, debe surtir su receta médica en una farmacia de la red de Kaiser Permanente.

- ***Cómo surtir recetas médicas en una farmacia de Kaiser Permanente***

Puede encontrar la ubicación de nuestras farmacias en nuestro sitio web en **kp.org/finddoctors** (haga clic en “Español”) o llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**) para obtener las ubicaciones y los horarios de las farmacias de la red en su área.

Cuando haya elegido una farmacia, lleve su receta médica a la farmacia. Entregue su receta médica con su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. Asegúrese de que la farmacia sepa todos los medicamentos que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta, asegúrese de consultar al farmacéutico.

Cuando necesite volver a surtir una receta médica, puede llamar por anticipado, usar el servicio de pedidos por correo o solicitarlo en línea. Algunas farmacias no aceptan volver a surtir recetas médicas con cobertura y no todos los artículos pueden enviarse



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

a través del servicio de pedidos por correo. Consulte en su farmacia si tiene alguna pregunta sobre si el medicamento que le recetaron se puede enviar por correo u obtener en una farmacia de la red. Los artículos disponibles por medio del servicio de pedidos por correo están sujetos a cambio sin previo aviso.

▪ ***Cómo surtir recetas médicas en una farmacia de Medi-Cal Rx***

Consulte el título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente” para obtener información sobre cómo encontrar una farmacia de Medi-Cal Rx fuera de la red de Kaiser Permanente.

Medicare Parte D

Si tiene cobertura de Medi-Cal y es elegible para, o tiene inscripción en, la cobertura de Medicare Parte D, Medicare Parte D paga primero. A veces, es posible que un medicamento cubierto por Medi-Cal no esté cubierto por Medicare Parte D. Si Medicare no cubre un medicamento que tenía cobertura de Medi-Cal, es posible que aún esté cubierto por su cobertura de Medi-Cal. Si es miembro de Kaiser Permanente Senior Advantage y desea obtener más información sobre su cobertura de medicamentos de Medicare Parte D, consulte la Evidencia de Cobertura de Senior Advantage. También puede obtener información sobre cómo recibir ayuda adicional para pagar los gastos de bolsillo.

Para obtener más información acerca de Medicare Parte D (incluido cómo inscribirse en la Parte D), llame a Servicio a los Miembros al **1-800-443-0815** (TTY **711**). También puede llamar sin costo a Medicare al **1-800-MEDICARE** (**1-800-633-4227**) (TTY **1-877-486-2048**) o visitar su sitio web en **es.medicare.gov**.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (“terapia”)

Los servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación ayudan a las personas con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a obtener o recuperar habilidades físicas o mentales necesarias para la vida diaria.

Cubrimos los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todas estas condiciones:

- Los servicios son Necesarios desde el Punto de Vista Médico.
- Los servicios se brindan para atender una condición médica.
- Los servicios son para ayudar a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el funcionamiento para la vida diaria.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

- Usted recibe los servicios en un Centro de Atención del Plan, a menos que un médico de la red de Medi-Cal considere que es Necesario desde el Punto de Vista Médico que reciba los servicios en otro lugar, o que no haya un Centro de Atención del Plan disponible para tratar su condición médica.
- El servicio tiene cobertura de Medi-Cal.

Cubrimos estos servicios de rehabilitación y habilitación:

Acupuntura

Cubrimos servicios de acupuntura Necesarios desde el Punto de Vista Médico para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor intenso, crónico y persistente que resulta de una condición médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios no requieren una referencia ni preaprobación.

Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios, con o sin electroestimulación de agujas, están cubiertos cuando los obtiene a través de nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal o los proveedores de la red de American Specialty Health. Para obtener más información sobre los servicios de acupuntura, llame a American Specialty Health al **1-800-678-9133** (TTY **711**).

Audiología (audición)

Cubrimos servicios de audiología Necesarios desde el Punto de Vista Médico.

Tratamiento de salud del comportamiento

Cubrimos los servicios de tratamiento de salud del comportamiento (behavioral health treatment, “BHT”) para los Miembros menores de 21 años de edad a través del beneficio del programa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). El BHT incluye los programas de servicios y tratamiento, como el análisis del comportamiento aplicado y programas de modificación del comportamiento según la evidencia para desarrollar o restaurar, tanto como sea posible, el funcionamiento de una persona menor de 21 años de edad.

Los servicios de BHT enseñan habilidades a través de la observación del comportamiento y el refuerzo, o a través de ideas para enseñar cada paso de un comportamiento meta. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable. No son experimentales. Los ejemplos de los servicios de BHT incluyen intervenciones en el comportamiento, paquetes de intervención cognitiva-conductual, tratamiento integral del comportamiento y análisis del comportamiento aplicado.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4 | Beneficios y servicios

Los servicios de BHT deben ser Necesarios desde el Punto de Vista Médico, estar recetados por un médico o un psicólogo con licencia, contar con nuestra aprobación y brindarse de una manera que siga el plan de tratamiento aprobado.

El plan de tratamiento:

- Debe estar elaborado por un Proveedor de la Red de Medi-Cal que sea un proveedor calificado de BHT y puede administrarlo un proveedor calificado de BHT, un profesional calificado de servicios de BHT o un paraprofesional calificado de servicios de BHT.
- Tiene objetivos individualizados tangibles a lo largo de un plazo específico, que son desarrollados y aprobados por el proveedor calificado de servicios para tratar el autismo para que sean aplicados al Miembro que está siendo tratado.
- Es revisado, por lo menos, una vez cada seis meses por el proveedor calificado de servicios para tratar el autismo y se modifica siempre que sea necesario.
- Asegura que las intervenciones se ajusten a las técnicas basadas en la evidencia del BHT.
- Incluye coordinación de la atención que implica a los padres o cuidadores, la escuela, los programas estatales para la discapacidad y otros, según corresponda.
- Incluye capacitación, apoyo y oportunidades de participación para los padres o cuidadores.
- Describe las deficiencias de salud del comportamiento del Miembro que se van a tratar y los criterios de evaluación de la medición de los resultados utilizados para medir el logro de los objetivos de comportamiento.
- Incluye el tipo de servicio, el número de horas y la participación de los padres necesaria para alcanzar la meta y los objetivos del plan, y la frecuencia con la que se evalúa e informa el avance del Miembro.
- Utiliza prácticas basadas en la evidencia, con eficacia clínica comprobada, para el tratamiento del trastorno generalizado del desarrollo o del autismo.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- BHT que se proporciona cuando no se espera un beneficio clínico continuado.
- Servicios que son principalmente de relevo, cuidados diurnos o educativos.
- Reembolso por la participación de los padres en un programa de tratamiento.
- Tratamiento cuando el objetivo es vocacional o recreativo.
- Atención de custodia que se proporciona principalmente (i) para ayudar en las actividades de la vida diaria (como bañarse, vestirse, comer y mantener la higiene



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- personal), (ii) para mantener la seguridad del Miembro o de los otros y (iii) que podría ser proporcionada por personas sin habilidades o capacitación profesionales.
- Procedimientos que se realizan y servicios y suministros que se proporcionan en un entorno no convencional que incluye, entre otros, centros vacacionales, balnearios y campamentos.
- Servicios que proporcione uno de los padres, un tutor legal o una persona legalmente responsable.

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Rehabilitación cardíaca

Cubrimos los servicios de rehabilitación cardíaca Necesarios desde el Punto de Vista Médico para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

Equipo médico duradero (“DME”)

El equipo médico duradero (“DME”) incluye artículos que cumplen los siguientes criterios:

- El artículo está hecho para usarlo repetidamente.
- El artículo se utiliza principal y habitualmente para un objetivo médico.
- El artículo es útil solamente para una persona que tiene una lesión o enfermedad.
- El artículo es adecuado para su uso en el hogar.
- El artículo es necesario para ayudarle con sus actividades de la vida diaria (activities of daily living, “ADL”).

El equipo médico duradero requiere preaprobación. Cubrimos la compra o el alquiler de suministros médicos, equipos y otros servicios recetados por un proveedor con licencia si el artículo es Necesario desde el Punto de Vista Médico y fue aprobado previamente para usted. La cobertura se limita al artículo de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas de manera adecuada. Nosotros seleccionamos al proveedor. Cuando el equipo ya no tenga cobertura, deberá devolverlo o pagar el precio justo del mercado.

Por lo general, no cubrimos lo siguiente:

- Equipo o herramientas de comodidad, conveniencia o lujo, excepto para los extractores de leche regulares, como se describe en este capítulo dentro de la sección “Extractores de leche y suministros” de “Cuidados de maternidad y del recién nacido”.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- Artículos que no tienen la finalidad de mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipo para ejercicios (incluidos los dispositivos que tienen la finalidad de proporcionar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas).
- Material de higiene, salvo cuando sea Necesario desde el Punto de Vista Médico para un Miembro menor de 21 años.
- Artículos no médicos, como baños sauna o elevadores.
- Modificaciones a su hogar o vehículo, excepto en el caso de salvaescaleras que no requieren cambios permanentes en su hogar. Para obtener información sobre las modificaciones que pueden tener cobertura de acuerdo con el programa Community Supports, consulte ese título más adelante en este capítulo 4.
- Dispositivos para realizar análisis de sangre u otras sustancias corporales, excepto suministros para pruebas de diabetes. Están cubiertos los monitores de glucosa en la sangre para diabetes (incluidos los monitores de glucosa continuos), las tiras reactivas y las lancetas. Para obtener más información, consulte la sección “Suministros para pruebas de diabetes” previamente en este capítulo.
- Monitores electrónicos cardiacos o pulmonares, excepto los monitores para la apnea infantil.
- Reparación o reemplazo del equipo a causa de pérdida, robo o mal uso, salvo cuando sea Necesario desde el Punto de Vista Médico para un Miembro menor de 21 años.
- Otros artículos que por lo general no se utilizan principalmente para la atención médica.

Cobertura para ayuda auditiva en Condados con Whole Child Model

El programa Whole Child Model es un programa de Medi-Cal en los siguientes condados: condados de Marin, Napa, Orange, Placer, San Mateo, Santa Cruz, Solano, Sonoma y Yolo. En estos condados, cubrimos ayuda auditiva para todos los Miembros en caso de que:

- Según las pruebas, tenga pérdida de audición.
- La ayuda auditiva sea Necesaria desde el Punto de Vista Médico.
- Su médico le brinde una receta médica.

La cobertura se limita a la ayuda auditiva de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. Nosotros elegiremos quién suministrará la ayuda auditiva. Cubrimos una ayuda auditiva, a menos que necesite un audífono para cada oído a fin de lograr resultados mucho mejores de los que podría obtener con una sola ayuda.

Según Medi-Cal, cubrimos lo siguiente para cada ayuda auditiva cubierta:

- moldes necesarios para la adaptación



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- un paquete de baterías estándar
- visitas para asegurar que la ayuda funciona correctamente
- visitas para limpiar y adaptar su ayuda
- reparación de su ayuda

Según Medi-Cal, cubrimos un reemplazo de ayuda auditiva si:

- Su pérdida de audición es tal que su ayuda actual no puede corregirla.
- Su ayuda se pierde, se la roban o se rompe (y no puede arreglarse) y no fue su culpa. Debe enviarnos una nota que describa lo que ocurrió.

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

- cambio de baterías para ayudas auditivas

Cobertura para ayudas auditivas en los Condados con California Children's Services

▪ *Ayudas auditivas para Miembros menores de 21 años*

Las leyes del estado requieren que los niños que necesiten ayudas auditivas sean referidos al programa California Children's Services ("CCS") para determinar si el niño es elegible para los CCS. Si el niño es elegible para recibir CCS, el costo de las ayudas auditivas Necesarias desde el Punto de Vista Médico será cubierto por CCS. Si el niño no es elegible para recibir CCS, nosotros cubriremos las ayudas auditivas Necesarias desde el Punto de Vista Médico como parte de la cobertura de Medi-Cal.

▪ *Ayudas auditivas para Miembros mayores de 21 años*

Según Medi-Cal, cubrimos lo siguiente para cada ayuda auditiva cubierta:

- moldes necesarios para la adaptación
- un paquete de baterías estándar
- visitas para asegurar que la ayuda funciona correctamente
- visitas para limpiar y adaptar su ayuda
- reparación de su ayuda

Según Medi-Cal, cubrimos un reemplazo de ayuda auditiva si:

- Su pérdida de audición es tal que su ayuda actual no puede corregirla.
- Su ayuda se pierde, se la roban o se rompe (y no puede arreglarse) y no fue su culpa. Debe enviarnos una nota que describa lo que ocurrió.



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

- cambio de baterías para ayudas auditivas

Servicios de salud domiciliaria

Cubrimos los servicios médicos brindados en su hogar cuando son Necesarios desde el Punto de Vista Médico y los receta un Proveedor de la Red de Medi-Cal calificado, si se cumple todo lo siguiente:

- Usted está confinado a su hogar (o al hogar de un amigo o un miembro de la familia).
- Su afección requiere los servicios de un enfermero, un fisioterapeuta o un terapeuta ocupacional o del habla.
- Un médico de la red determina que es posible monitorear y controlar su atención en su hogar.
- Un médico de la red determina que los servicios pueden prestarse de manera segura y eficaz en su hogar.
- Obtiene los servicios de Proveedores de la Red de Medi-Cal.

Los servicios de salud domiciliaria se limitan a los servicios que cubre Medi-Cal, como:

- atención de enfermería especializada de tiempo parcial
- auxiliar de salud domiciliaria de tiempo parcial
- fisioterapia, terapia ocupacional y del habla especializadas
- servicios médico-sociales
- suministros médicos

Suministros, equipos y dispositivos médicos

Cubrimos el equipo médico, los dispositivos y los suministros Necesarios desde el Punto de Vista Médico recetados por un Proveedor de la Red de Medi-Cal, incluidos los dispositivos para la audición implantados. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Pago por Servicio (Fee-for-Service, “FFS”) de Medi-Cal Rx y no por nosotros. Para obtener más información sobre qué suministros están cubiertos por Medi-Cal Rx, puede preguntar en su farmacia. Para obtener más información acerca de Medi-Cal Rx, consulte el título “Medi-Cal Rx” en la sección “Otros beneficios y programas no cubiertos por Kaiser Permanente” más adelante en este capítulo 4.

Nota: Los suministros para la incontinencia solo están cubiertos según lo especificado en el Manual del Proveedor del DHCS.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Medi-Cal no cubre:

- Artículos domésticos comunes, que incluyen, entre otros:
 - ◆ cinta adhesiva (todos los tipos)
 - ◆ alcohol etílico
 - ◆ cosméticos
 - ◆ bolas de algodón e hisopos
 - ◆ Q-tips, polvos secantes
 - ◆ toallitas húmedas
 - ◆ hamamelis
- Remedios domésticos comunes, que incluyen, entre otros:
 - ◆ petrolato blanco
 - ◆ aceites y lociones para piel seca
 - ◆ talco y productos de combinaciones de talco
 - ◆ agentes oxidantes como el agua oxigenada (peróxido de hidrógeno)
 - ◆ peróxido de carbamida y perborato de sodio
- champús de venta sin receta médica
- preparaciones tópicas que contengan ungüento de ácido benzoico y salicílico, crema, ungüento o líquido de ácido salicílico y pasta de óxido de zinc
- otros artículos que no suelen utilizarse principalmente para el cuidado de la salud y que casi siempre los utilizan principalmente personas que no tienen necesidades médicas específicas

Terapia ocupacional

Cubrimos los servicios de terapia ocupacional Necesarios desde el Punto de Vista Médico, incluidos la evaluación de la terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las instrucciones y los servicios de consultoría.

Artículos ortopédicos/protésicos

Cubrimos dispositivos ortopédicos y protésicos si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- El artículo es Necesario desde el Punto de Vista Médico para restablecer el funcionamiento de una parte del cuerpo (solo para dispositivos protésicos).
- Le recetaron el artículo.
- El artículo es Necesario desde el Punto de Vista Médico para apoyar una parte del cuerpo (solo para dispositivos ortopédicos).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4 | Beneficios y servicios

- El artículo es Necesario desde el Punto de Vista Médico para que usted realice actividades de la vida diaria.
- El artículo es razonable para su condición médica general.
- El artículo tiene cobertura de Medi-Cal.

Los artículos se deben aprobar previamente para usted. Incluyen dispositivos auditivos implantados, prótesis mamarias/sostenes de mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para soportar una parte del cuerpo debilitada o deformada. La cobertura se limita al artículo de menor costo del equipo que satisfaga sus necesidades médicas de manera adecuada. Nosotros seleccionamos al proveedor.

Suministros para ostomía y urología

Los suministros de ostomía y urología deben tener aprobación previa. Cubrimos bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye los suministros que son para la comodidad o conveniencia. Tampoco cubrimos equipos o artículos de lujo.

Fisioterapia

Cubrimos los servicios de fisioterapia Necesarios desde el Punto de Vista Médico, incluidos la evaluación de la fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, las instrucciones, los servicios de consultoría y la aplicación de medicinas tópicas.

Rehabilitación pulmonar

Cubrimos la rehabilitación pulmonar Necesaria desde el Punto de Vista Médico y recetada por un Proveedor de la Red de Medi-Cal.

Servicios en centros de enfermería especializada

Cubrimos los servicios en centros de enfermería especializada Necesarios desde el Punto de Vista Médico, si usted es una persona con discapacidad y necesita un nivel alto de atención. Estos servicios incluyen habitación y alimentación en un centro de atención autorizado con atención de enfermería especializada las 24 horas del día de forma diaria.

Terapia del habla

Cubrimos la terapia del habla que sea Necesaria desde el Punto de Vista Médico.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios para personas transgénero

Cubrimos los servicios para personas transgénero (servicios de afirmación de género) cuando son Necesarios desde el Punto de Vista Médico o cuando los servicios cumplen los criterios para la cirugía reconstructiva.

Ensayos Clínicos

Cubrimos los servicios de Cuidados de Rutina que reciba en relación con un ensayo clínico si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- Hubiésemos cubierto los servicios si no estuvieran relacionados con un ensayo clínico.
- Reúne los requisitos para participar en el ensayo clínico, de acuerdo con el protocolo del estudio, con respecto al tratamiento del cáncer u otra condición que ponga en riesgo su vida (una condición con la que es probable que se produzca la muerte salvo que se interrumpa la evolución de dicha condición), según se determine de una de las siguientes formas:
 - ◆ Un Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal realiza esta determinación.
 - ◆ Usted nos proporcione información médica y científica que establezca esta determinación.
- Si algún Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal participa en el ensayo clínico y lo acepta como participante en el ensayo clínico, debe participar en el ensayo clínico a través de un Proveedor de la Red de Kaiser Permanente Medi-Cal, salvo que el ensayo clínico se realice fuera del estado donde vive.
- El ensayo clínico es un ensayo clínico aprobado.

“Ensayo clínico aprobado” significa un ensayo clínico de fase I, fase II, fase III o fase IV relacionado con la prevención, detección o tratamiento de una condición potencialmente mortal. El ensayo clínico debe cumplir uno de los siguientes requisitos de elegibilidad:

- El estudio o la investigación se lleva a cabo en virtud de una solicitud de nuevo medicamento en investigación revisada por la Administración de Alimentos y Medicamentos de EE. UU.
- El estudio o la investigación es un estudio farmacológico que está exento de contar con una solicitud de nuevo medicamento en investigación.
- El estudio o la investigación es aprobado o financiado por al menos una de las siguientes entidades:
 - ◆ Los Institutos Nacionales de Salud.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- ◆ Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.
- ◆ La Agencia para la Investigación y la Calidad del Cuidado de la Salud.
- ◆ Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid.
- ◆ Un grupo o centro cooperativo de cualquiera de las entidades anteriores o del Departamento de Defensa o el Departamento de Asuntos de Veteranos.
- ◆ Una entidad de investigación no gubernamental calificada que esté identificada en las pautas emitidas por los Institutos Nacionales de Salud para subvenciones de apoyo de centros.
- ◆ El Departamento de Asuntos de Veteranos o el Departamento de Defensa o el Departamento de Energía, pero solo si el estudio o la investigación se revisó y aprobó a través de un sistema de revisión por pares que la Secretaría de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. determina que cumple todos los siguientes requisitos: (1) es comparable al sistema de los Institutos Nacionales de Salud de revisión por pares de estudios e investigaciones y (2) asegura una revisión imparcial conforme a los estándares científicos más altos por personas calificadas que no tienen interés en el resultado de la revisión.

No cubrimos servicios que se proporcionen solamente para la obtención y el análisis de datos.

Si el servicio relacionado con un ensayo clínico involucra un medicamento, suministro o suplemento recetado para pacientes ambulatorios que de otro modo estaría cubierto por Medi-Cal Rx, no lo cubriremos. Usted o su proveedor tendrán que solicitar la cobertura del artículo recetado a Medi-Cal Rx.

Servicios de laboratorio y radiología

Cubrimos los servicios de laboratorio y rayos-X para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico. Los procedimientos avanzados de imágenes diagnósticas, como las tomografías computarizadas (TC), imágenes por resonancia magnética (IRM) y las tomografías por emisión de positrones (TEP) se cubren según la necesidad médica.

Servicios preventivos y para el bienestar, y control de enfermedades crónicas

Servicios preventivos

Cubrimos los siguientes servicios preventivos:

- vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Vacunas



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4 | Beneficios y servicios

- servicios de planificación familiar
- recomendaciones de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf [en inglés])
- evaluación de experiencias adversas de la infancia (adverse childhood experiences, ACE)
- servicios de prevención del asma
- servicios preventivos para mujeres recomendados por el Instituto de Medicina, la Administración de Recursos de Servicios de Salud y el Colegio Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos
- ayuda para dejar de fumar, también llamados servicios para dejar el tabaco
- servicios preventivos recomendados por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos con puntuación “A” y “B”

Los servicios de planificación familiar se brindan a Miembros en edad de tener hijos para permitirles elegir cuántos hijos desean tener y cada cuánto tiempo. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración de Medicamentos y Alimentos (Food and Drug Administration, FDA). Los PCP y los especialistas en obstetricia/ginecología de Kaiser Permanente están disponibles para brindar servicios de planificación familiar.

Para servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o una clínica de Medi-Cal que no esté relacionada con Kaiser Permanente sin necesidad de obtener una referencia ni nuestra preaprobación (autorización previa). Le pagaremos a ese médico o clínica los servicios de planificación familiar que reciba. Es posible que los servicios de un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red que no estén relacionados con los servicios de planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

También cubrimos programas de manejo de enfermedades crónicas centrados en las siguientes afecciones:

- diabetes
- enfermedad cardiovascular
- asma
- depresión

Para obtener información sobre la atención preventiva para jóvenes de 20 años de edad o menos, lea el Capítulo 5: Bienestar de niños y jóvenes.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Cirugía reconstructiva

Cubrimos:

- Cirugía, cuando hay un problema con una parte de su cuerpo. Este problema puede ser causado por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumas, infecciones, tumores, enfermedades o lesiones. También cubrimos la cirugía cuando el tratamiento de una enfermedad da como resultado la pérdida de una estructura corporal, como la mastectomía. Cubrimos cirugías para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo a fin de crear una apariencia normal, en la medida de lo posible.
- Después de la extirpación Necesaria desde el Punto de Vista Médico de la totalidad o de parte de un seno, cubrimos la cirugía reconstructiva del seno y del otro seno para que tengan un aspecto similar. Cubrimos los servicios para la hinchazón después de la extirpación de los ganglios linfáticos.

No cubrimos cirugías que solo provocarán un cambio mínimo en su apariencia.

Servicios de detección de trastornos por abuso de sustancias

Cubrimos las pruebas de detección, la evaluación, las intervenciones breves y las referencias a un tratamiento (screening, assessment, brief interventions, and referrals to treatment, “SABIRT”) por el consumo de alcohol y drogas. No cubrimos servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias.

Para la cobertura de tratamientos a través del condado, lea “Servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias” en este capítulo.

Beneficios para la vista

Exámenes rutinarios de los ojos

Cubrimos un examen rutinario de los ojos cada 24 meses. Los exámenes de los ojos más frecuentes están cubiertos si son Necesarios desde el Punto de Vista Médico, como en el caso de los Miembros con diabetes.

Anteojos

Cubrimos lo siguiente:

- **Anteojos completos (armazón y lentes)**

Cubrimos un par completo de anteojos cada 24 meses con una receta médica válida de al menos 0.75 dioptrías.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- ***Lentes para anteojos***

Ordenaremos anteojos nuevos o de reemplazo para usted del proveedor de lentes para anteojos del DHCS. Si el proveedor del DHCS no puede proporcionarle los lentes que necesita, encargaremos sus lentes a otro laboratorio óptico. Usted no tendrá que pagar ningún costo adicional si nosotros hacemos los arreglos porque el proveedor del DHCS no puede hacer los lentes de sus anteojos.

Si desea lentes para anteojos o algún elemento que no está cubierto por Medi-Cal, entonces tendrá que pagar un costo adicional por esas mejoras.

- ***Armazones para Anteojos***

Cubrimos armazones nuevos o de reemplazo que cuestan \$80 o menos. Si elige un armazón que cueste más de \$80, debe pagar la diferencia entre los \$80 y el costo del armazón.

- ***Reemplazo de anteojos antes de 24 meses***

Cubrimos el reemplazo de anteojos si cambió su receta médica en al menos 0.50 dioptrías o si pierde, le roban o se le rompen los anteojos (y no se pueden arreglar) y no fue su culpa. Debe enviarnos una nota que describa cómo se perdieron o rompieron sus anteojos o cómo se los robaron. El armazón de reemplazo será del mismo estilo que su antiguo armazón (hasta \$80) si han pasado menos de 24 meses desde que le entregaron sus anteojos.

Dispositivos para visión disminuida

Medi-Cal cubre dispositivos para visión disminuida cuando se cumplen las siguientes condiciones:

- La mejor agudeza visual corregida es de 20/60, o peor en el mejor ojo, o hay una restricción de campo de cualquiera de los ojos a 10 grados o menos del punto de fijación.
- La afección no se puede corregir con anteojos estándares, lentes de contacto, medicina ni cirugía.
- La afección interfiere en la capacidad de la persona para realizar actividades diarias, como en el caso de la degeneración macular.
- La condición física y mental del receptor es tal que hay una expectativa razonable de que la ayuda se utilice para mejorar la función diaria del receptor.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

La cobertura se limita al dispositivo de menor costo que satisfaga las necesidades médicas del Miembro. La cobertura de Medi-Cal no incluye dispositivos de aumento electrónicos ni dispositivos que no incorporen lentes para usar con el ojo.

Lentes de Contacto Necesarios desde el Punto de Vista Médico

Si tiene una condición médica en la que un médico u optometrista de la red de Medi-Cal decide que es Necesario desde el Punto de Vista Médico que use lentes de contacto, cubriremos los lentes de contacto. Las afecciones médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, aniridia, afaquia y queratocono.

Reemplazaremos los lentes de contacto Necesarios desde el Punto de Vista Médico si se le pierden o se los roban. Debe enviarnos una nota que describa cómo se perdieron sus lentes de contacto o cómo se los robaron.

Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia

Para obtener información sobre los servicios de transporte de emergencia, consulte el título “Atención de Emergencia” previamente en este capítulo 4.

Transporte Médico para situaciones que no son de emergencia

Usted puede usar el Transporte Médico en situaciones que no sean de emergencia si tiene necesidades médicas que no le permiten utilizar un auto, autobús, tren o taxi para llegar a sus citas de Medi-Cal. Puede usar el Transporte Médico para los Servicios Cubiertos y las citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar el Transporte Médico a su Proveedor, dentista o proveedor para trastornos por abuso de sustancias de la red de Medi-Cal. Su proveedor decidirá el tipo correcto de transporte que necesita. El Transporte Médico puede ser una ambulancia, camioneta equipada para el transporte en camilla o silla de ruedas o transporte aéreo.

El Transporte Médico debe usarse cuando:

- No puede usar un autobús, taxi, auto ni camioneta por su condición física o médica para ir a su cita.
- Necesita ayuda del conductor para trasladarse desde y hacia su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad mental o física.
- Un médico de la red lo solicita y lo autoriza con antelación.

Si su médico decide que necesita Transporte Médico, se lo recetará. Le llamaremos para programar su Transporte Médico.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Límites del Transporte Médico

Para los casos que no sean emergencias, cubrimos el Transporte Médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas para ir con el proveedor más cercano donde haya una cita disponible. Esto significa que, por ejemplo, si le pueden transportar física o médicamente en una camioneta equipada para el transporte en silla de ruedas, no pagaremos una ambulancia. Solo está cubierto el transporte aéreo si su condición médica hace que cualquier forma de transporte terrestre sea imposible. No puede utilizar el Transporte Médico si Medi-Cal no cubre el servicio que está recibiendo o si no se trata de una cita de farmacia cubierta por Medi-Cal.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita, pero no a través de nuestro Medi-Cal Plan, no cubriremos el Transporte Médico. Sin embargo, podemos ayudarle a programar el transporte que necesita. Si necesita Transporte Médico fuera del Área de Servicio de su Región Base o para ir con un Proveedor Fuera de la Red, cubriremos el Transporte Médico únicamente si se lo autorizamos.

Costo para Miembros del Transporte Médico

No hay ningún costo para usted cuando nosotros organizamos el Transporte Médico.

Transporte No Médico

Sus beneficios de Medi-Cal incluyen el traslado a sus citas o a la farmacia para los Servicios Cubiertos por Medi-Cal cuando no tiene acceso a ninguna forma de transporte. Puede obtener transporte, sin costo para usted, cuando haya intentado todas las demás formas de obtener transporte y va a:

- Viajar hacia y desde una cita para un servicio cubierto de Medi-Cal.
- Recoger recetas médicas y suministros médicos.
- Estar dentro del Área de Servicio de su Región Base.
 - ◆ Fuera del Área de Servicio de su Región Base. El NMT solo está cubierto si nosotros lo aprobamos previamente, a menos que se trate de Atención de Urgencia.

Si cree que tiene una emergencia médica, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. No necesita nuestra preaprobación para el transporte de emergencia o la Atención de Emergencia. Para obtener información sobre los servicios de transporte de emergencia, consulte el título “Atención de Emergencia” en el Capítulo 3 de esta Guía para Miembros.

Kaiser Permanente le permite usar un auto, taxi, autobús u otra forma de transporte público o privado para acudir a su cita médica para recibir los Servicios Cubiertos por Medi-Cal. Cubrimos el tipo de NMT con el costo más bajo que cumpla sus necesidades médicas. A veces, podemos



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

reembolsarle el traslado en un vehículo privado que usted coordinó. Nosotros debemos aprobarlo antes de que se traslade. Debe decirnos por qué no puede trasladarse de otra forma, como en autobús. No haremos reembolsos en caso de usar agentes de transporte, pases de autobús, recibos de taxi o boletos de tren. Para solicitar una autorización y conocer los criterios utilizados para tomar las decisiones de autorización, llame a nuestro proveedor de transporte al **1-844-299-6230 (TTY 711)**. El representante también puede responder cualquier pregunta sobre el reembolso de millas.

Llame al proveedor de transporte de Kaiser Permanente al **1-844-299-6230 (TTY 711)** con al menos tres días hábiles de anticipación (de lunes a viernes) antes de su cita o llame tan pronto como pueda cuando tenga una cita urgente. Cuando llame, deberá contar con todo lo siguiente:

- su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente
- la fecha y la hora de sus citas médicas
- la dirección donde necesita que le pasen a buscar y la dirección a la que se dirige
- si necesitará servicios de transporte para el viaje de vuelta
- si alguien viajará con usted (por ejemplo, el padre/la madre/el tutor legal o el cuidador)

Nota: Los nativos americanos pueden comunicarse con su Clínica de Salud para la Población Indígena (Indian Health Clinics, IHC) local para solicitar los servicios de NMT.

Límites de NMT

Cubrimos el Transporte No Médico de menor costo que satisfaga sus necesidades para ir con el proveedor más cercano a su domicilio donde haya una cita disponible. Los Miembros no pueden manejar por su cuenta o recibir reembolsos directamente por el NMT.

El NMT no aplica en los siguientes casos:

- Desde el punto de vista médico, se necesita una ambulancia, camioneta equipada para el transporte en silla de ruedas o camilla, u otra forma de NEMT para recibir un Servicio Cubierto por Medi-Cal.
- Necesita asistencia del conductor para trasladarse desde y hacia su residencia, vehículo o lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.
- Usted usa una silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio.
- Se encuentra fuera del Área de Servicio de su Región Base.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Costo para Miembros del Transporte No Médico

No hay ningún costo cuando nosotros organizamos el Transporte No Médico.

Gastos de viaje para recibir los Servicios Cubiertos

En algunos casos, si tiene que desplazarse para acudir a citas médicas que no estén disponibles cerca de su hogar, podemos cubrir los gastos de viaje, como comidas, estancias en hotel y otros gastos relacionados, como estacionamientos, peajes, etc. También pueden estar cubiertos para alguien que viaje con usted para ayudarle en su cita o para alguien que le done un órgano para un trasplante de órgano. Necesita solicitar una preaprobación (autorización previa) para estos servicios. Solicite más información sobre los gastos de viaje cubiertos a su Proveedor de la Red de Medi-Cal.

Otros Beneficios y Programas Cubiertos por Kaiser Permanente

Servicios y apoyo a largo plazo (“LTSS”)

Cubrimos, para los Miembros que califican, servicios y apoyo a largo plazo proporcionados en los siguientes tipos de centros u hogares de atención a largo plazo:

- centros de enfermería especializada
- centros de atención subaguda
- centros de atención intermedia, que incluyen:
 - ◆ centros de cuidados intermedios/discapacidades del desarrollo (intermediate care facility/developmentally disabled, “ICF/DD”)
 - ◆ centros de atención intermedia/discapacidades del desarrollo-habilitación (intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, “ICF/DD-H”)
 - ◆ centros de atención intermedia/discapacidades del desarrollo-enfermería (intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, “ICF/DD-N”)

Si califica para recibir servicios de cuidado a largo plazo, nos aseguraremos de que se le ingrese en un hogar o centro de atención médica que le proporcione el nivel de atención más adecuado a sus necesidades médicas.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Información sobre LTSS en la Región Norte de California

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de atención a largo plazo, llame al número que se indica a continuación para el condado en el que vive:

Condado del Norte de California donde vive	Número al que debe llamar
Si vive en los siguientes condados: Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Llame al 1-833-721-6012 (TTY 711) , de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
Si vive en los siguientes condados: Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Llame al 1-833-952-1916 (TTY 711) , de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

Información sobre LTSS en la Región Sur de California

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de atención a largo plazo, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Coordinación de la Atención

Administración de la atención básica

Obtener atención de muchos proveedores diferentes o en distintos sistemas de salud es un reto. Queremos asegurarnos de que los Miembros reciban todos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico, las medicinas recetadas y los servicios para la salud del comportamiento. Podemos ayudarle a coordinar y manejar sus necesidades de salud, sin costo para usted. Esta ayuda está disponible incluso cuando otro programa cubre los servicios.

Puede ser difícil determinar cómo satisfacer sus necesidades de atención médica después de salir del hospital o si recibe atención en diferentes sistemas. Estas son algunas de las formas en que el Medi-Cal Plan puede ayudar a los Miembros:

- Si tiene dificultades para conseguir una cita de seguimiento o medicinas tras recibir el alta hospitalaria, podemos ayudarle.
- Si necesita ayuda para acudir a una cita en persona, podemos ayudarle a conseguir transporte gratuito.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Información sobre Coordinación de la Atención en la Región Norte de California

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la salud de su hijo, llame al número que se indica a continuación para el condado en el que vive:

Condado del Norte de California donde vive	Número al que debe llamar
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Llame al 1-833-721-6012 (TTY 711) , de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Llame al 1-833-952-1916 (TTY 711) , de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

Información sobre Coordinación de la atención en la Región Sur de California

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la salud de su hijo, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Administración de la Atención Compleja (CCM)

Los Miembros con necesidades de salud más complejas pueden calificar para recibir servicios adicionales centrados en la coordinación de la atención. Ofrecemos servicios de Administración de la Atención Compleja (Complex Care Management, “CCM”) a los Miembros que tienen un alto riesgo, es decir, los Miembros con una afección médicamente compleja o los Miembros con una condición médica y una situación social compleja que afecta la administración médica de la atención del Miembro y requiere un amplio uso de recursos.

Los Miembros inscritos en la CCM y en la Administración de la Atención Mejorada (lea más abajo) tienen un Administrador de Cuidados Asignado de Kaiser Permanente que puede ayudar no solo en la administración de la atención básica descrita anteriormente, sino también en un conjunto amplio de apoyos para la atención transitoria que están disponibles si le dan de alta de un hospital, centro de enfermería especializada, hospital psiquiátrico o tratamiento en entorno residencial.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Administración de la Atención Mejorada (“ECM”)

Cubrimos los servicios de Administración de la Atención Mejorada (Enhanced Care Management, ECM) para los Miembros con necesidades altamente complejas. La ECM tiene servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina sus cuidados de distintos médicos y otros proveedores de atención médica. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria, los servicios preventivos, la atención de problemas médicos agudos, la salud del comportamiento, los servicios de desarrollo, la salud bucal y los servicios de atención y apoyo a largo plazo basados en la comunidad, así como las referencias a recursos comunitarios.

Si usted califica, es posible que se comuniquen con usted para informarle sobre los servicios de ECM. También nos puede llamar para saber si puede recibir los servicios de ECM y cuándo los recibiría. O hable con su proveedor de atención médica. Puede averiguar si usted cumple los requisitos para recibir ECM o referirle a los servicios de administración de la atención.

▪ **Servicios de ECM cubiertos**

Si usted califica para la ECM, tendrá su propio equipo de atención, con un administrador principal de atención. Esta persona hablará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales y otras personas. Se asegurará de que todos trabajen juntos para que usted reciba la atención que necesita. Un administrador principal de atención también le puede ayudar a ubicar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye:

- alcance y compromiso
- evaluación integral y administración de la atención
- coordinación mejorada de la atención
- promoción de la salud
- atención integral de transición
- servicios de apoyo al Miembro y a la familia
- coordinación y referencia a apoyos comunitarios y sociales

Para saber si la ECM puede ser adecuada para usted, hable con su proveedor de atención médica o a Servicio a los Miembros.

▪ **Costo para el Miembro**

Los servicios de ECM no tienen costo para usted.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Community Supports

Es posible que pueda obtener el programa Community Supports conforme a su plan de atención individualizado. Community Supports son servicios o entornos adecuados, económicos y alternativos a los cubiertos conforme al Plan Estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los Miembros; no tiene que aceptar el programa Community Supports. Si califica, es posible que Community Supports le ayude a vivir de forma más independiente. Estos servicios no sustituyen los beneficios que ya recibe con Medi-Cal.

Community Supports incluye los siguientes servicios. No están disponibles en todas las áreas. No todos los Miembros califican para recibir Community Supports. Para calificar, debe reunir criterios específicos.

Community Supports	Descripción	¿Quiénes pueden ser elegibles?
Tratamiento del asma	Incluye las modificaciones físicas del entorno del hogar que son necesarias para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de la persona, o que le permiten funcionar en el hogar y sin las cuales los episodios agudos de asma podrían dar lugar a la necesidad de servicios de emergencia y hospitalización.	Miembros: <ul style="list-style-type: none"> • que tengan asma mal controlada; • para los que un proveedor de atención médica autorizado haya documentado que el servicio probablemente evitará hospitalizaciones relacionadas con el asma, visitas a un departamento de emergencias u otros servicios de alto costo.
Servicios de transición comunitaria o transición de un centro de enfermería a un hogar	Incluye los gastos de instalación no recurrentes de las personas que están realizando una transición de un centro de atención autorizado a vivir en una residencia privada en la que la persona será directamente responsable de sus propios gastos de manutención.	Miembros que: <ul style="list-style-type: none"> • están recibiendo actualmente atención del nivel de un centro de enfermería; • han residido más de 60 días en un centro de enfermería; • están dispuestos a vivir en la comunidad;



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Community Supports	Descripción	¿Quiénes pueden ser elegibles?
		<ul style="list-style-type: none"> • pueden residir de forma segura en la comunidad con apoyos adecuados y económicos.
Habilitación durante el día	<p>Estos servicios se proporcionan en el hogar de la persona o en un entorno fuera del hogar, no en un centro de atención. Los programas están diseñados para ayudar a la persona a adquirir, mantener y mejorar la autoayuda, la socialización y las habilidades de adaptación necesarias para residir con éxito en el entorno natural de la persona.</p>	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • no tienen hogar; • dejaron de estar sin hogar y accedieron a una vivienda en los últimos 24 meses; • están en riesgo de quedarse sin hogar o de ser internados en una institución y cuya estabilidad en su vivienda podría mejorar mediante la participación en un programa de habilitación durante el día.
Adaptaciones de accesibilidad de entornos (modificaciones en el hogar)	<p>Estos servicios incluyen las adaptaciones físicas de un hogar que son necesarias para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de la persona, o que permiten a la persona funcionar con mayor independencia en el hogar, sin las cuales el participante requeriría el ingreso en una institución.</p>	<p>Miembros que están en riesgo de ser internados en un centro de enfermería.</p>
Depósitos para vivienda	<p>Estos servicios ayudan a identificar, coordinar, conseguir o financiar una</p>	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cumplen la definición de



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Community Supports	Descripción	¿Quiénes pueden ser elegibles?
	<p>única vez servicios y modificaciones necesarios para que una persona pueda establecer un hogar básico que no constituya habitación y alimentación.</p>	<p>personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Housing and Urban Development, “HUD”);</p> <ul style="list-style-type: none"> • recibieron servicios de transición a la vivienda o de navegación de la vivienda.
Servicios de arrendamiento y mantenimiento de viviendas	<p>Estos servicios proporcionan servicios de arrendamiento y mantenimiento, con el objetivo de mantener un arrendamiento seguro y estable una vez que se obtuvo la vivienda.</p>	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cumplen la definición de personas sin hogar o están en riesgo de quedarse sin hogar de HUD; • recibieron servicios de transición a la vivienda o de navegación de la vivienda.
Transición a la vivienda o servicios de navegación	<p>Estos servicios ayudan a los beneficiarios a obtener una vivienda e incluyen la celebración de una selección de inquilinos y una evaluación de la vivienda, un plan individualizado de apoyo a la vivienda y la obtención de una vivienda.</p>	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cumplen la definición de personas sin hogar o están en riesgo de quedarse sin hogar de HUD;
Comidas y comidas adaptadas a necesidades médicas	<p>Estos servicios incluyen 1) comidas adaptadas a necesidades médicas que se proporcionan al Miembro en</p>	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tienen una enfermedad crónica; • fueron dados de alta de



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Community Supports	Descripción	¿Quiénes pueden ser elegibles?
	<p>su domicilio y satisfacen las necesidades alimentarias únicas de las personas con enfermedades crónicas, adaptadas por un profesional de nutrición certificado; o 2) servicios de alimentación y nutrición de apoyo médico.</p>	<p>un hospital o un centro de enfermería especializada;</p> <ul style="list-style-type: none"> • corren un alto riesgo de hospitalización o ingreso en un centro de enfermería; • tienen grandes necesidades de coordinación de la atención.
<p>Transición del centro de enfermería o traslado a centros de atención de vida asistida</p>	<p>Estos servicios ayudan a las personas a vivir en la comunidad o a evitar el ingreso en una institución, siempre que sea posible, para facilitar la transición del centro de enfermería a un entorno comunitario similar al hogar o evitar los ingresos en centros de enfermería especializada para los beneficiarios con una necesidad inminente de atención del nivel de un centro de enfermería.</p>	<p>Para la transición del centro de enfermería, los Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • han residido más de 60 días en un centro de enfermería; • están dispuestos a vivir en un entorno de vida asistida como alternativa a un centro de enfermería; • pueden residir de forma segura en un entorno de vida asistida con apoyos adecuados y económicos. <p>Para el traslado a un centro de enfermería, los Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • están interesados en permanecer en la comunidad; • están dispuestos y pueden residir de forma segura en un entorno de vida asistida con apoyos y servicios adecuados y



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Community Supports	Descripción	¿Quiénes pueden ser elegibles?
		económicos; y <ul style="list-style-type: none"> • están recibiendo actualmente atención del nivel de un centro de enfermería necesario desde el punto de vista médico o cumplen los criterios para necesitar atención del nivel de un centro de enfermería.
Servicios de cuidado personal y labores domésticas	Estos servicios proporcionan asistencia en las actividades de la vida diaria (“ADL”) y asistencia en las actividades instrumentales de la vida diaria (Instrumental Activities of Daily Living, “IADL”).	Miembros que: <ul style="list-style-type: none"> • están en riesgo de ser hospitalizados o internados en un centro de enfermería; • tienen déficits funcionales y no tienen otro sistema de apoyo adecuado; • aprobados para recibir servicios de In-Home Supportive Services
Cuidados de recuperación (relevo médico)	Estos servicios incluyen la atención en un entorno residencial a corto plazo para personas que ya no requieren hospitalización, pero aún necesitan curarse de una lesión o enfermedad y cuya afección se agravaría en un entorno de vida inestable.	Miembros que: <ul style="list-style-type: none"> • viven solos sin apoyo formal; • están en riesgo de ser hospitalizados o han sido hospitalizados; • sufren de inseguridad en la vivienda; • cumplen la definición de personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar de HUD.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Community Supports	Descripción	¿Quiénes pueden ser elegibles?
Servicios de relevo	Estos servicios se proporcionan a corto plazo debido a la ausencia o necesidad de relevo de las personas que normalmente cuidan o las supervisan y son de naturaleza no médica. Este servicio es distinto del relevo médico o los cuidados de recuperación y se trata únicamente de un descanso para el cuidador.	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> viven en la comunidad y tienen dificultades para realizar las actividades de la vida diaria (“ADL”).
Alojamiento de corta duración tras la hospitalización	Estos servicios proporcionan a los beneficiarios que no tienen una residencia y que tienen grandes necesidades médicas o de salud del comportamiento, la oportunidad de continuar su recuperación médica, psiquiátrica o por trastorno por abuso de sustancias tras el alta hospitalaria o en otro entorno (recuperación, correccional, cuidados de recuperación, etc.).	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> cumplen la definición de personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar de HUD; son dados de alta de los cuidados de recuperación o una hospitalización.
Centros de rehabilitación	Estos lugares sirven como destinos alternativos para las personas que fueron encontradas públicamente en estado de embriaguez y que, de otro modo, serían trasladadas a un	<p>Miembros que:</p> <ul style="list-style-type: none"> tienen 18 años o más; están en estado de embriaguez pero conscientes, cooperativos, pueden



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Community Supports	Descripción	¿Quiénes pueden ser elegibles?
	departamento de emergencias o a la cárcel. Los centros de rehabilitación ofrecen a estas personas, sobre todo a las que no tienen hogar o viven en situaciones inestables, un entorno seguro y de apoyo para volverse sobrias.	caminar, no son violentos y no tienen ningún problema médico; <ul style="list-style-type: none"> • de lo contrario, serían trasladados a un departamento de emergencias o a la cárcel; • se presentaron en un departamento de emergencias y son aptos para trasladarlos a un centro de rehabilitación.

Información sobre Community Supports en la Región Norte de California

Si necesita ayuda o desea saber qué servicios del programa Community Supports podrían estar disponibles para usted, llame al número del condado donde vive:

Condado del Norte de California donde vive	Número al que debe llamar
Amador, El Dorado, Placer, Sacramento, San Joaquin	Llame al 1-833-721-6012 (TTY 711) , de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m. para obtener información sobre Community Supports.
Alameda, Contra Costa, Fresno, Kings, Madera, Marin, Mariposa, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Santa Cruz, Solano, Sonoma, Stanislaus, Sutter, Tulare, Yolo, Yuba	Llame al 1-833-952-1916 (TTY 711) y deje un mensaje para recibir información sobre Community Supports. Un coordinador de atención le llamará de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

Información sobre Community Supports en la Región Sur de California

Si necesita ayuda o desea saber qué servicios del programa Community Supports podrían estar disponibles para usted, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613**, (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
 Visite en línea kp.org/espanol

Trasplantes de Órganos Importantes

Para obtener detalles sobre qué condados tienen el programa Whole Child Model, vaya a la sección “California Children’s Services y el Programa Whole Child Model” más adelante en este capítulo.

Trasplantes para niños en los condados con Whole Child Model

Referiremos a un niño menor de 21 años que reúna los requisitos para el programa California Children’s Services (CCS) a un Centro de Atención Especializada (Specialty Care Center, “SCC”) aprobado por CCS para que sea evaluado en un plazo de 72 horas a partir del momento en que el médico del niño lo identifique como posible candidato a un trasplante. Si el SCC confirma que el trasplante es necesario y sería seguro para el niño, cubriremos el trasplante y los servicios relacionados, mientras que el niño siga inscrito en nuestro Medi-Cal Plan.

Trasplantes para niños en todos los demás condados

Las leyes del estado requieren que los niños menores de 21 años que necesiten trasplantes sean referidos al programa California Children’s Services (“CCS”) para ver si el niño reúne los requisitos para los CCS. Si el niño reúne los requisitos para los CCS, CCS cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados. Si el niño no reúne los requisitos para los CCS, entonces referiremos al niño a un centro de trasplantes calificado para ser evaluado. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante sería necesario y seguro, cubriremos el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos de 21 años y mayores

Si su médico decide que puede necesitar un trasplante de un órgano importante, le referiremos a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es necesario y seguro para su condición médica, cubriremos el trasplante y otros servicios relacionados.

Trasplantes cubiertos por Medi-Cal

Los trasplantes de órganos importantes que nosotros cubrimos incluyen, entre otros:

- médula ósea
- corazón
- corazón y pulmón
- riñón
- riñón y páncreas
- hígado
- hígado e intestino delgado
- pulmón
- intestino delgado



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

California Children's Services y el Programa Whole Child Model

El programa California Children's Services ("CCS") es un programa estatal que trata a niños de menos de 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen las reglas del programa CCS. Si su médico cree que usted podría reunir los requisitos para CCS, le referirá al programa CCS de su condado para que le hagan una evaluación de elegibilidad.

De conformidad con el programa Whole Child Model ("WCM"), cubrimos los servicios de CCS para los Miembros que califiquen. El programa Whole Child Model solo está disponible en algunos condados. Puede consultar la tabla a continuación para saber si Whole Child Model está disponible en su condado.

Elegibilidad para CCS o Whole Child Model

El personal del programa CCS del condado decidirá si reúne los requisitos para CCS o WCM. Nosotros no decidimos la elegibilidad para CCS. Si su hijo califica para recibir esta clase de atención, los proveedores de CCS lo tratarán para la afección que reúne los requisitos de CCS.

CCS no cubre todas las condiciones de salud. CCS cubre la mayoría de las condiciones de salud que discapacitan físicamente o que deben ser tratadas con medicinas, cirugía o rehabilitación. Algunos ejemplos de afecciones elegibles para CCS son, entre otras, las siguientes:

- enfermedad cardíaca congénita
- cánceres
- tumores
- hemofilia
- anemia de células falciformes
- problemas de tiroides
- diabetes
- problemas crónicos graves de riñón
- enfermedad hepática
- enfermedad intestinal
- labio o paladar hendido
- espina bífida
- pérdida de audición
- cataratas
- parálisis cerebral
- trasplantes, incluido de córnea
- convulsiones en algunas circunstancias
- artritis reumatoide
- distrofia muscular
- sida
- lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- quemaduras graves
- dientes gravemente torcidos



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si usted vive en un condado con CCS

Si reúne los requisitos para recibir esta clase de atención, los proveedores de CCS que trabajan con Kaiser Permanente le asignarán un coordinador de atención personal para que le ayude a coordinar el tratamiento de la afección elegible para CCS mediante un equipo de atención y un plan de atención. Kaiser Permanente no cubre los servicios que brinda el programa CCS. Para que CCS cubra estos servicios, CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y el equipo.

Si usted no reúne los requisitos para los servicios del programa CCS, podrá seguir recibiendo la atención Necesaria desde el Punto de Vista Médico de Kaiser Permanente. Para obtener más información sobre CCS, puede visitar la página web de CCS en www.dhcs.ca.gov/services/ccs (en inglés) o llamar a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Si usted vive en un condado con el programa Whole Child Model

El programa Whole Child Model (“WCM”) incorpora el programa California Children's Services (“CCS”) para los niños y jóvenes de CCS elegibles para Medi-Cal en la Atención Médica Administrada de Medi-Cal. De conformidad con el programa WCM, Kaiser Permanente es responsable de cubrir los servicios para las afecciones elegibles para CCS.

Gastos de viaje para recibir los servicios de CCS y WCM

Es posible que pueda obtener ayuda para los gastos de viaje, como transporte, comidas, alojamiento, estacionamiento y peajes, si no tiene forma de acudir a su cita médica de una afección que reúne los requisitos de CCS. Debe llamarnos antes de pagar de su bolsillo el transporte, ya que cubrimos el transporte no médico y el transporte médico en casos que no sean de emergencia, como se indica en los beneficios y los servicios. Sin embargo, si paga de su bolsillo, es posible que reciba un reembolso de nuestra parte si paga por adelantado los gastos de transporte necesarios. Si se determina que su transporte es necesario, debemos aprobarlo y reembolsárselo en un plazo de 60 días calendario a partir de la fecha en que presente los recibos y la documentación requeridos para los gastos de transporte.

Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad fuera de los servicios de WCM

Si es elegible para inscribirse en una exención 1915(c), es posible que pueda recibir servicios basados en el hogar y la comunidad que no estén relacionados con una afección elegible para CCS, pero que sean necesarios para que permanezca en un entorno comunitario, en lugar de en una institución. Por ejemplo, si necesita modificaciones en el hogar para satisfacer sus necesidades en un entorno basado en la comunidad, no podemos pagar esos costos como una afección relacionada con CCS; sin embargo, si tiene inscripción en una exención 1915(c), las



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

modificaciones en el hogar pueden estar cubiertas si son necesarias desde el punto de vista médico para evitar su ingreso en una institución.

Condados con los programas *Whole Child Model* y *CCS*

La siguiente tabla indica qué condados participan en el programa *Whole Child Model* y qué condados participan en *California Children’s Services*.

Condado	Whole Child Model: pagamos los servicios para las afecciones elegibles para CCS	CCS: el programa CCS paga los servicios relacionados con las afecciones elegibles para CCS
Alameda		X
Amador		X
Contra Costa		X
El Dorado		X
Fresno		X
Imperial		X
Kern		X
Kings		X
Los Angeles		X
Madera		X
Marin	X	
Mariposa		X
Napa	X	
Orange	X	



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Condado	Whole Child Model: pagamos los servicios para las afecciones elegibles para CCS	CCS: el programa CCS paga los servicios relacionados con las afecciones elegibles para CCS
Placer		X
Riverside		X
Sacramento		X
San Bernardino		X
San Diego		X
San Francisco		X
San Mateo	X	
Santa Cruz	X	
Solano	X	
Sonoma	X	
Stanislaus		X
Sutter		X
Tulare		X
Ventura		X
Yolo	X	
Yuba		X



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Otros programas y servicios de Medi-Cal no cubiertos por Kaiser Permanente

Kaiser Permanente no cubre algunos servicios, pero usted puede obtenerlos a través de FFS de Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal. Nos coordinaremos con otros programas para asegurarnos de que reciba todos los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico, incluidos los servicios cubiertos por otro programa y no por nosotros. Esta sección incluye una lista de algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Dental Managed Care en los Condados de Sacramento y Los Angeles

El programa de atención dental administrada Medi-Cal Dental Managed Care utiliza los planes de atención médica administrada para proporcionar los servicios dentales. Debe inscribirse en Dental Managed Care. En algunos casos, puede calificar para una exención de inscripción en Dental Managed Care. Para obtener más información, visite Opciones de Atención Médica en <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal> (en inglés). También puede llamar a Opciones de Atención Médica al **1-800-430-4263**.

Nota: Los servicios de anestesia para ciertos procedimientos dentales están cubiertos por los términos de esta Guía para Miembros. Para obtener más información, consulte el encabezado “Servicios de un anesthesiólogo” en “Atención a Pacientes Ambulatorios” en este Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”).

Servicios dentales en otros condados

El Medi-Cal Dental Program es el mismo que Pago por Servicio de Medi-Cal para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debe mostrar su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) al proveedor dental y asegurarse de que este acepte FFS dental.

Medi-Cal cubre algunos servicios dentales, entre ellos:

- higiene dental preventiva y diagnóstica (como exámenes, radiografías y limpiezas dentales)
- servicios de emergencia para el control del dolor
- extracciones de dientes
- empastes



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- tratamientos del conducto radicular (anterior/posterior)
- coronas (prefabricadas/laboratorio)
- raspado y alisado radicular
- dentaduras postizas completas y parciales
- ortodoncia para niños que califican
- fluoruro tópico

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a Medi-Cal Dental Program al **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** o **711**). También puede visitar el sitio web del Medi-Cal Dental Program en <https://www.dental.dhcs.ca.gov> (en inglés) o <https://smilecalifornia.org/> (en inglés).

Nota: Los servicios de anestesia para ciertos procedimientos dentales están cubiertos por los términos de esta Guía para Miembros. Para obtener más información, consulte el encabezado “Servicios de un anestesiólogo” en “Atención a Pacientes Ambulatorios” en este Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”).

Medicamentos Recetados para Pacientes Ambulatorios Cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados que administra una farmacia para pacientes ambulatorios están cubiertos por Medi-Cal Rx, que es un programa de FFS de Medi-Cal. Si su proveedor le receta medicamentos que se administran en el consultorio del médico, un centro de infusión intravenosa o por un proveedor de infusión a domicilio, se consideran medicamentos administrados por un médico. Lea “Terapias de tratamiento” en el Capítulo 4 para obtener más información sobre los medicamentos administrados por un médico que cubrimos. También puede obtener más información sobre los medicamentos recetados que cubrimos en “Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios cubiertos por Kaiser Permanente” en este capítulo.

Lista de Medicamentos por Contrato (“CDL”) de Medi-Cal Rx

La Lista de Medicamentos por Contrato de Medi-Cal es la lista de medicamentos que no requieren preaprobación de Medi-Cal Rx. Su proveedor le puede decir si un medicamento está en la Lista de Medicamentos por Contrato de Medi-Cal Rx. Para que Medi-Cal Rx pueda cubrir el artículo, este debe estar en la Lista de Medicamentos por Contrato (Contract Drug List, “CDL”) de Medi-Cal o Medi-Cal Rx debe realizar una preaprobación. Su proveedor puede informarle si un medicamento está incluido en la CDL de Medi-Cal Rx.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Algunas veces, necesita un artículo que no está en la Lista de Medicamentos por Contrato. Estos medicamentos necesitan aprobación antes de que usted pueda surtir la receta médica en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y decidirá sobre estas solicitudes en un plazo de 24 horas.

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia de 14 días si considera que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará la medicina de emergencia que se administre en una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede responder que no a una solicitud que no sea de emergencia. Si responde que no, le enviarán una carta con los motivos. Le indicarán cuáles son sus opciones. Para obtener más información, lea “Quejas informales” en el Capítulo 6.

Para saber si un medicamento está en la Lista de Medicamentos por Contrato o para obtener una copia de esta lista, llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/> (en inglés).

Farmacias de Medi-Cal Rx

Si usted va a surtir o volver a surtir una receta médica, debe obtener sus medicamentos recetados de una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Todas las farmacias para pacientes ambulatorios de Kaiser Permanente en California trabajan con Medi-Cal Rx. Puede encontrar una lista de las farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en <https://www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/> (en inglés). También puede llamar al Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Cuando haya elegido una farmacia, lleve su receta médica a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Entregue en la farmacia su receta médica con su tarjeta de identificación de beneficios (“BIC”) de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. Asegúrese de que la farmacia sepa todas las medicinas que está tomando y cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, consulte al farmacéutico.

Puede obtener ayuda de nuestra parte con el transporte para ir a la farmacia a recoger sus medicamentos recetados. Para obtener más información, vaya al encabezado “Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia” en este capítulo 4.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios especializados de salud mental fuera de los condados de Sacramento y Solano

Algunos servicios de salud mental tienen cobertura de los planes de salud mental del condado en vez de la nuestra. Estos incluyen los servicios especializados de salud mental (“SMHS”) para los Miembros de Medi-Cal que cumplen las reglas para los SMHS. Los servicios especializados de salud mental incluyen lo siguiente:

Servicios para pacientes ambulatorios:

- servicios de salud mental
- servicios de apoyo con medicamentos
- servicios intensivos de tratamiento diurno
- servicios de rehabilitación diurnos
- servicios de intervención en casos de crisis
- servicios de estabilización en casos de crisis
- administración de casos específica
- servicios de comportamiento terapéuticos (para Miembros menores de 21 años)
- coordinación de cuidados intensivos (“ICC”) (para Miembros menores de 21 años)
- servicios intensivos basados en el hogar (“IHBS”) (para Miembros menores de 21 años)
- cuidados de crianza terapéuticos (“TFC”) (para Miembros menores de 21 años)
- servicios de apoyo de grupo (Peer Support Services, “PSS”)

Servicios residenciales:

- servicios de tratamiento en entorno residencial para adultos y niños
- servicios de tratamiento en entorno residencial en casos de crisis

Servicios para pacientes hospitalizados:

- servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos
- servicios en centros de salud psiquiátricos

Para obtener más información sobre los servicios especializados de salud mental en su condado, puede llamar al condado. Para ver en línea todos los números de teléfono gratuitos de los condados, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx> (en inglés).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias

Animamos a los Miembros que desean ayuda con el consumo de alcohol u otras sustancias a que obtengan atención. Los servicios por consumo de sustancias están disponibles a través de proveedores de atención general, como atención primaria, hospitales para pacientes internos y departamentos de emergencias, y a través de proveedores de servicios especializados por consumo de sustancias. Los planes de salud mental de los condados a menudo ofrecen servicios especializados.

Los Miembros de Kaiser Permanente pueden realizar una evaluación para encontrar los servicios que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias de salud. Cuando son Necesarios desde el Punto de Vista Médico, los servicios disponibles incluyen tratamiento para pacientes ambulatorios, tratamiento en entorno residencial y medicinas para trastornos por abuso de sustancias (también conocido como tratamiento asistido con medicamentos [Medication Assisted Treatment, “MAT”]), como buprenorfina, metadona y naltrexona. Proporcionaremos u organizaremos la administración del MAT a través de atención médica primaria, en un hospital para pacientes internos, un departamento de emergencias y otros entornos médicos.

El condado proporciona servicios para trastornos por abuso de sustancias a los Miembros de Medi-Cal que cumplen los requisitos para recibir estos servicios. Los Miembros que se identifican para los servicios de tratamiento de trastornos por abuso de sustancias son referidos al departamento de su condado para recibir tratamiento. Para obtener una lista de los números de teléfono de todos los condados, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx> (en inglés).

Exención 1915(c) de los Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad

Las seis exenciones de Medi-Cal 1915(c) de California permiten al estado proporcionar servicios en el entorno comunitario de la elección de personas que, de otro modo, necesitarían atención en un centro de enfermería u hospital. Medi-Cal tiene un acuerdo con el Gobierno Federal, que permite que los servicios de la exención se ofrezcan en un hogar privado o en un entorno comunitario similar al hogar. Los servicios ofrecidos de conformidad con las exenciones no deben costar más que la atención alternativa de nivel institucional. Los beneficiarios de la Exención de Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (Home and Community Based Services, HCBS) deben tener Medi-Cal completo. Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal son:

- Exención de Vida Asistida (Assisted Living Waiver, ALW) de California
- Exención del Self-Determination Program (SDP) para personas con discapacidades del desarrollo



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- Exención de los HCBS para californianos con discapacidades del desarrollo (HCBS-Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- Exención de Alternativas Basadas en el Hogar y la Comunidad (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- Medi-Cal Waiver Program (MCWP), anteriormente conocido como Exención de virus de inmunodeficiencia humana/síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH/sida)
- Multipurpose Senior Services Program (MSSP)

Para obtener más información sobre las Exenciones de Medi-Cal, visite el sitio web del DHCS en <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> (en inglés), o llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

In-Home Supportive Services (“IHSS”)

El programa In-Home Supportive Services (“IHSS”) proporciona asistencia en el hogar y para el cuidado personal a personas mayores, con ceguera o con discapacidad que reúnan los requisitos como alternativa a los cuidados fuera del hogar, y permite a los beneficiarios permanecer en sus propios hogares de forma segura.

Para obtener más información sobre los servicios de IHSS disponibles en su condado, visite <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> (en inglés). O llame a la agencia local de servicios sociales de su condado.

Servicios de evaluación de la Agencia Local de Educación (“LEA”)

El Plan de Salud no es responsable de la cobertura de los servicios de evaluación de la Agencia Local de Educación (Local Education Agency, LEA), como se especifica en la Sección 51360(b) del Título 22 del Código de Regulaciones de California (California Code of Regulations, CCR), cuando se proporcionan a un Miembro que califica para los servicios de la LEA según la Sección 51190.1 del Título 22 del CCR.

Servicios de la LEA relacionados con el Plan de Educación Individualizada (IEP) y el Plan Individual de Servicios Familiares (IFSP)

El Plan de Salud no es responsable de la cobertura de los servicios de la LEA provistos de conformidad con un Plan de Educación Individualizada (Individualized Education Plan, “IEP”), como se establece en la Sección 56340 y subsecuentes del Código de Educación, o un Plan de Servicios Familiares Individualizados (Individualized Family Service Plan, “IFSP”), como se establece en la Sección 95020 del Código de Gobierno, o servicios de la LEA provistos bajo un



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Plan de Salud y Apoyo Individualizado (Individualized Health and Support Plan, IHSP), como se describe en la Sección 51360 del Título 22 del CCR.

Servicios de laboratorio para el programa Estatal de pruebas de alfafetoproteína

La cobertura de los servicios según el programa estatal de pruebas de alfafetoproteína sérica se brinda a través de FFS de Medi-Cal.

Cuidado de la Salud Pediátrico Diurno

La cobertura de los servicios de atención para la salud pediátricos diurnos se brinda a través de FFS de Medi-Cal. Comuníquese con su condado para obtener más información sobre cómo acceder a estos servicios.

Oración o sanación espiritual

Los servicios de oración o sanación espiritual, conforme se establece en la Sección 51312 del Título 22 del CCR, están disponibles a través de FFS de Medi-Cal. Comuníquese con su condado para obtener más información sobre cómo acceder a estos servicios.

Servicios específicos de administración de casos

Los servicios específicos de administración de casos, conforme se establece en las Secciones 51185 y 51351 del Título 22 del CCR, se brindan a través de FFS de Medi-Cal. Comuníquese con su condado para obtener más información sobre cómo acceder a estos servicios.

Servicios no cubiertos por Kaiser Permanente ni por Medi-Cal

Medi-Cal no cubrirá algunos servicios. En estas situaciones, nosotros tampoco podemos cubrirlos. Esta sección describe los servicios que ni nosotros ni Medi-Cal cubriremos. Lea cada una de las secciones a continuación para obtener más información o llame al **1-855-839-7613** (TTY 711).

Ciertos exámenes y servicios

La cobertura de Medi-Cal no incluye los exámenes y servicios necesarios:

- para obtener o mantener un trabajo
- para recibir un seguro



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

4 | Beneficios y servicios

- para obtener cualquier tipo de licencia
- por orden judicial o para libertad condicional o periodo de prueba

Esta exclusión no se aplica si un médico de la red determina que los servicios son Necesarios desde el Punto de Vista Médico.

Artículos para comodidad o conveniencia

La cobertura de Medi-Cal no incluye equipos o elementos de comodidad, conveniencia o lujo. Estos incluyen artículos que son solamente para la comodidad o la conveniencia de un Miembro, un familiar del Miembro o del proveedor de atención médica del Miembro. Esta exclusión no se aplica a los extractores de leche regulares que se les proporcionan a las mujeres después de un embarazo. Esta exclusión tampoco se aplica a los artículos aprobados para usted conforme al programa Community Supports. Para obtener más información sobre Community Supports, consulte ese título más arriba en este capítulo 4.

Servicios estéticos

La cobertura de Medi-Cal no incluye los servicios para cambiar su apariencia (incluida la cirugía en partes normales del cuerpo para modificar su aspecto). Esta exclusión no se aplica a los aparatos protésicos cubiertos:

- implantes testiculares colocados como parte de una cirugía reconstructiva con cobertura
- prótesis de seno necesarias después de una mastectomía o tumorectomía
- prótesis para reemplazar la totalidad o parte de una parte externa de la cara

Suministros desechables

La cobertura de Medi-Cal no incluye los siguientes suministros desechables para uso en el hogar: vendajes, gasa, cinta, antisépticos, apósitos y vendajes tipo Ace. Esta exclusión no se aplica a los suministros desechables proporcionados como parte de los siguientes beneficios descritos en el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”) de esta Guía para Miembros:

- tratamiento de diálisis/hemodiálisis
- equipo médico duradero
- atención médica a domicilio
- cuidados paliativos y para enfermos terminales
- suministros, equipos y dispositivos médicos
- medicamentos recetados



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios experimentales

Los servicios experimentales son medicamentos, equipo, procedimientos o servicios que se están probando en un laboratorio o en animales, pero que no están listos para ser probados en humanos. La cobertura de Medi-Cal no incluye servicios experimentales.

Servicios de fertilidad

La cobertura de Medi-Cal no incluye servicios para ayudar a la mujer a quedar embarazada, incluidos servicios de infertilidad, inseminación artificial y servicios de tecnología de reproducción asistida. Los servicios para la preservación de la fertilidad no están cubiertos por Medi-Cal.

Tratamiento para el crecimiento o la pérdida del cabello

La cobertura de Medi-Cal no incluye los artículos y servicios para la promoción, prevención u otro tratamiento para el crecimiento o la pérdida del cabello.

Artículos y servicios que no son para la atención médica

La cobertura de Medi-Cal no incluye los artículos o servicios que no son para la atención médica, a menos que estén autorizados para usted conforme al programa Community Supports o el Equipo Médico Duradero. Por ejemplo, no cubrimos:

- Enseñanza de modales y etiqueta.
- Servicios de enseñanza y apoyo para desarrollar habilidades de planificación, como la planificación de las actividades diarias y la planificación de proyectos o tareas.
- Artículos y servicios que aumenten el conocimiento o las habilidades académicas.
- Servicios de enseñanza y apoyo para aumentar la inteligencia.
- Asesoramiento o clases particulares académicas para desarrollar habilidades como la gramática, las matemáticas y la administración del tiempo.
- Enseñanza de la lectura, independientemente de si tiene dislexia.
- Exámenes educativos.
- Enseñanza de arte, danza, música; enseñanza de cómo montar a caballo, cómo tocar un instrumento o nadar, excepto que la exclusión de “enseñanza de cómo tocar un instrumento” no se aplica a los servicios que formen parte de un plan de tratamiento para la salud del comportamiento y que tengan cobertura conforme a la sección “Tratamiento de Salud del Comportamiento” en el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”).
- Enseñanza de habilidades con propósitos laborales o vocacionales.
- Capacitación vocacional o enseñanza de habilidades vocacionales.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- Cursos de crecimiento profesional.
- Capacitación para un trabajo específico o asesoramiento laboral.
- Modificaciones a su hogar o auto, a menos que sean cambios temporales y se determine que son Necesarios desde el Punto de Vista Médico o sean aprobados conforme a Community Supports.
- Terapia acuática y otra hidroterapia. Esta exclusión de terapia acuática y otra hidroterapia no se aplica a los servicios de terapia que son parte de un plan de tratamiento de fisioterapia y que están cubiertos como parte de los siguientes beneficios en el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”):
 - ◆ atención médica a domicilio
 - ◆ cuidados paliativos y para enfermos terminales
 - ◆ servicios de rehabilitación y habilitación
 - ◆ servicios en centros de enfermería especializada

Terapia de masajes

La cobertura de Medi-Cal no incluye terapia de masajes. Esta exclusión no se aplica a los servicios de terapia que son parte de un plan de tratamiento de fisioterapia y que están cubiertos como parte de los siguientes beneficios en el Capítulo 4 (“Beneficios y servicios”) de esta Guía para Miembros:

- atención médica a domicilio
- cuidados paliativos y para enfermos terminales
- servicios de rehabilitación y habilitación
- servicios en centros de enfermería especializada

Servicios de cuidado personal

La cobertura de Medi-Cal no incluye servicios que no sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico, como ayuda con actividades de la vida diaria (por ejemplo: caminar, levantarse y acostarse, bañarse, vestirse, alimentarse, ir al baño y tomar medicinas). Esta exclusión no se aplica a la asistencia para actividades de la vida diaria que se brinda como parte de la cobertura descrita en las siguientes secciones:

- cuidados paliativos y para enfermos terminales
- servicios y apoyo a largo plazo
- centros de atención de enfermería especializada/de atención intermedia/para afecciones subagudas
- Community Supports



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Reversión de la esterilización

La cobertura de Medi-Cal no incluye los servicios para revertir una intervención quirúrgica voluntaria de anticoncepción.

Artículos y servicios para el cuidado rutinario de los pies

La cobertura de Medi-Cal no incluye artículos y servicios para el cuidado de los pies que no sean Necesarios desde el Punto de Vista Médico.

Servicios sin aprobación de la Administración de Alimentos y Medicamentos

La cobertura de Medi-Cal no incluye medicamentos, suplementos, pruebas, vacunas, dispositivos, materiales radiactivos y cualquier otro servicio que por ley deba contar con la aprobación federal de la Administración de Alimentos y Medicamentos (“FDA”) para su venta en EE. UU., pero que no cuente con dicha aprobación. Esta exclusión no se aplica a las siguientes situaciones:

- Atención de Emergencia cubierta que se reciba en Canadá o México
- servicios cubiertos conforme a “Ensayos clínicos” en el Capítulo 4 de esta Guía para Miembros
- servicios proporcionados como parte de los servicios de investigación cubiertos, como se describe en el Capítulo 4 de esta Guía para Miembros

Servicios brindados por personas no certificadas

La cobertura de Medi-Cal por lo general no incluye los servicios que son realizados de forma segura y eficaz por personas que no necesiten licencias ni certificados estatales para prestar servicios de atención médica, y en los casos en que la afección del Miembro no requiera que los servicios los preste un proveedor de atención médica certificado.

Esta exclusión no se aplica a lo siguiente:

- servicios cubiertos en el título “Tratamiento de salud del comportamiento” de “Servicios de rehabilitación y habilitación” en el Capítulo 4 de esta Guía para Miembros
- apoyos del programa Community Supports cubiertos y aprobados para usted
- servicios de doulas cubiertos
- servicios de trabajadores de salud comunitaria cubiertos



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios relacionados con un servicio no cubierto

Cuando un servicio no tiene cobertura, quedan excluidos todos los servicios relacionados con este servicio no cubierto. Esta exclusión no se aplica al tratamiento de complicaciones que resultan de los Servicios no Cubiertos, si esas complicaciones estuvieran cubiertas por Medi-Cal. Por ejemplo, si le realizan una cirugía estética que no está cubierta, no cubriremos los servicios que usted reciba durante la preparación para la cirugía ni durante la atención de seguimiento. Si después sufre una complicación potencialmente mortal, como una infección grave, esta exclusión no se aplicará y cubriremos los servicios necesarios para tratar la complicación, siempre que los servicios estén cubiertos por Medi-Cal.

Administración de los casos de intoxicación por plomo proporcionada por los departamentos de salud de los condados

Comuníquese con su condado para obtener más información sobre los servicios de administración de casos de intoxicación por plomo.

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Kaiser Permanente lleva a cabo un riguroso proceso de monitoreo y evaluación de la evidencia clínica de las nuevas tecnologías médicas para tratamientos y pruebas. Los médicos de la red determinan si las nuevas tecnologías médicas que demostraron ser seguras y eficaces en estudios clínicos publicados y revisados por pares son adecuadas para los pacientes desde el punto de vista médico.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

5. Bienestar de niños y jóvenes

Los niños y jóvenes miembros menores de 21 años de edad pueden obtener servicios de salud especiales en cuanto se inscriben. Esto garantiza que obtengan los servicios preventivos, dentales y de salud mental adecuados, incluidos los servicios especializados y de desarrollo. Este capítulo explica estos servicios.

Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)

Los Miembros menores de 21 años de edad tienen cobertura para la atención que necesiten. La siguiente lista incluye los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico para tratar o atender cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Los Servicios Cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Consultas de bienestar infantil y exámenes médicos para jóvenes (consultas importantes que los niños necesitan).
- Vacunas (inyecciones).
- Evaluación y tratamiento de salud del comportamiento.
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental fuera de los condados de Sacramento y Solano están cubiertos por el condado).
- Evaluación de experiencias adversas de la infancia (Adverse childhood experiences, ACE).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de detección de intoxicación por plomo en la sangre.
- Educación preventiva y para la salud.
- Servicios para la vista.
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental con Pago por Servicio [Fee-for-Service, FFS] o Dental Managed Care).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- Servicios de audición (cubiertos por Whole Child Model o California Children's Services [CCS] para los niños que califican. Nosotros cubriremos los servicios de audición Necesarios desde el Punto de Vista Médico que Whole Child Model o CCS no cubran).

A estos servicios se les llaman servicios del programa Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (EPSDT). Los servicios de EPSDT que recomiendan las pautas de pediatría de Bright Futures para ayudarle a usted o a su hijo a mantenerse sanos están cubiertos sin ningún costo para usted. Para consultar estas pautas, visite https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf (en inglés).

Exámenes médicos para el bienestar infantil y atención preventiva

La atención preventiva incluye exámenes médicos y pruebas de detección regulares para ayudar a su médico a encontrar problemas en una etapa temprana, y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, problemas de salud o afecciones médicas antes de que causen problemas. Los exámenes médicos regulares le ayudan a usted o al médico de su hijo a detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, auditivos, de salud mental y cualquier trastorno por abuso de sustancias (alcohol o drogas). Cubrimos los exámenes médicos para detectar problemas (incluida la evaluación del nivel de plomo en la sangre) en cualquier momento que sea necesario, incluso si no es durante su examen médico regular, o el de su hijo.

La atención preventiva también incluye vacunas que usted o su hijo necesitan. Debemos asegurarnos de que todos los niños inscritos estén al día con todas las vacunas que necesitan cuando tengan sus consultas con su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP). Los servicios de atención preventiva y las pruebas de detección están disponibles para usted sin costo y sin preaprobación (autorización previa).

Su hijo debe acudir a los exámenes médicos a estas edades:

- 2 a 4 días después del nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- una vez al año de los 3 a los 20 años de edad



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Los exámenes médicos para el bienestar infantil incluyen:

- Un historial completo y un examen físico de pies a cabeza.
- Vacunas apropiadas para la edad. California sigue la programación de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf (en inglés).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de detección de intoxicación por plomo en la sangre.
- Educación para la salud.
- Examen auditivo y de la vista.
- Examen de salud bucal.
- Evaluación de la salud del comportamiento.

Si el proveedor de atención médica detecta un problema en su salud física o mental o en la de su hijo durante un examen médico o en una prueba de detección, es posible que usted o su hijo necesiten recibir atención médica. Cubriremos esa atención, sin costo para usted, incluido:

- médico, enfermero practicante y atención hospitalaria
- vacunas para mantenerle saludable
- fisioterapia, terapia del habla/lenguaje y ocupacional
- servicios de salud domiciliaria, incluye equipo, suministros y dispositivos médicos
- tratamiento para problemas de la vista, incluye anteojos
- tratamiento para problemas auditivos, incluye audífonos cuando no están cubiertos por CCS o Whole Child Model
- tratamiento de Salud del Comportamiento para condiciones de salud, como trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- administración de casos y educación para la salud
- cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades para mejorar la función o crear una apariencia normal

Pruebas de detección de intoxicación por plomo en la sangre

Todos los niños inscritos en Kaiser Permanente deben realizarse pruebas de detección de intoxicación por plomo a los 12 y 24 meses de edad o entre los 36 y 72 meses de edad, si no se las realizaron antes. Los niños también deben realizarse una prueba de detección siempre que el médico crea que un cambio de vida puso al niño en riesgo.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Ayuda para la obtención de los servicios de bienestar de niños y jóvenes

Ayudaremos a los Miembros menores de 21 años de edad y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de atención de Kaiser Permanente puede:

- informarle sobre los servicios disponibles
- ayudar a encontrar Proveedores de la Red de Medi-Cal o Proveedores de Medi-Cal Fuera de la Red, cuando sea necesario
- ayudar a hacer citas
- coordinar el Transporte Médico y el Transporte No Médico para que los niños puedan llegar a sus citas
- ayudar a coordinar la atención médica para los servicios disponibles a través de Pago por Servicio (“FFS”) de Medi-Cal, como, entre otros:
 - ◆ servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias
 - ◆ tratamiento para problemas dentales, incluida la ortodoncia

Otros servicios que los niños pueden obtener a través de Pago por Servicio (“FFS”) de Medi-Cal o de otros programas

Revisiones dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé, límpielas suavemente con una toallita todos los días. Entre los cuatro y seis meses, la dentición comenzará cuando los dientes de leche empiecen a salir. Debe hacer una cita para la primera consulta dental de su hijo en cuanto salga su primer diente de leche o cuando cumpla un año, lo que ocurra primero.

Estos servicios dentales de Medi-Cal son servicios sin costo o de bajo costo para:

Bebés de 1 a 4 años

- primera consulta dental del bebé
- primer examen dental del bebé
- exámenes dentales (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- radiografías



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

5 | Bienestar de niños y jóvenes

- limpiezas dentales (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- barniz de fluoruro (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- empastes
- extracciones de dientes
- servicios dentales de emergencia
- sedación (si es Necesaria desde el Punto de Vista Médico)*

Niños de 5 a 12 años

- exámenes dentales (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- radiografías
- barniz de fluoruro (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- limpiezas dentales (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- selladores de muelas
- empastes
- endodoncias
- extracciones de dientes
- servicios dentales de emergencia
- sedación (si es Necesaria desde el Punto de Vista Médico)*

Jóvenes de 13 a 20 años

- exámenes dentales (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- radiografías
- barniz de fluoruro (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- limpiezas dentales (cada 6 meses y a veces menos tiempo)
- ortodoncia (aparatos de ortodoncia) para quienes califican
- empastes
- coronas
- endodoncias
- extracciones de dientes
- servicios dentales de emergencia
- sedación (si es Necesaria desde el Punto de Vista Médico)*

*Los proveedores deben considerar la sedación y la anestesia general cuando determinen y documenten una razón por la que la anestesia local no es médicamente apropiada, y cuando el tratamiento dental tiene aprobación previa o no necesita preaprobación (autorización previa).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea [kp.org/espanol](https://www.kp.org/espanol)

Estas son algunas de las razones por las que no puede utilizarse la anestesia local, y en cambio puede utilizarse la sedación o la anestesia general:

- una afección física, del comportamiento, del desarrollo o emocional que impida al paciente responder a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento
- procedimientos restaurativos o quirúrgicos mayores
- un niño que no coopera
- una infección aguda en un lugar de la inyección
- fracaso de la anestesia local para controlar el dolor

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a Medi-Cal Dental Program al **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** o **711**). O visite <https://smilecalifornia.org/> (en inglés).

Servicios de referencias adicionales a educación preventiva

Si le preocupa que su hijo no participe ni aprenda bien en la escuela, hable con el médico, los maestros o administradores de la escuela de su hijo. Además de los beneficios médicos que nosotros cubrimos, hay servicios que la escuela debe brindar para ayudarle a su hijo a aprender y no atrasarse.

Los servicios que se pueden brindar para ayudar a su hijo a aprender incluyen:

- servicios del habla y del lenguaje
- servicios psicológicos
- fisioterapia
- terapia ocupacional
- tecnología de asistencia
- servicios de trabajo social
- servicios de asesoramiento
- servicios de enfermería escolar
- transporte hacia y desde la escuela

El Departamento de Educación de California proporciona y paga estos servicios. Junto con los médicos y maestros de su hijo, puede diseñar un plan personalizado que ayude de la mejor manera posible a su hijo.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Visite en línea kp.org/espanol

6. Cómo reportar y solucionar problemas

Hay dos formas de reportar y solucionar problemas:

- Utilice una **queja** (o **queja formal**) cuando tenga un problema o no esté de acuerdo con Kaiser Permanente o con un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que recibe de un proveedor.
- Utilice una **apelación** cuando no esté de acuerdo con nuestra decisión de cambiar sus servicios o no cubrirlos.

Tiene el derecho de presentar quejas formales y apelaciones con Kaiser Permanente para informarnos sobre su problema. Esto no le quita ninguno de sus derechos ni recursos legales. No discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentar una queja o reportar un problema. Si nos informa sobre su problema, podremos mejorar la atención para todos los Miembros.

Puede comunicarse con Kaiser Permanente para informarnos cuando tenga un problema. Llámenos las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos) al **1-855-839-7613** (TTY **711**) para informarnos sobre su problema. También puede decirnos en línea en **kp.org/espanol** o en persona en una oficina de Servicio a los Miembros de su Centro de Atención del Plan local.

Si no se resuelve su queja formal o apelación después de 30 días, o si no está de acuerdo con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Médica Administrada (Department of Managed Health Care, “DMHC”) de California. Pídeles que revisen su queja o realicen una Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, “IMR”). Si su asunto es urgente, como los que involucran una amenaza grave para su salud, puede llamar al DMHC de inmediato, sin necesidad de presentarnos antes una queja formal o apelación. Puede llamar al DMHC sin costo al **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891** o **711**). O visite **<https://www.dmhc.ca.gov>** (en inglés).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

El defensor general de los derechos de la Atención Médica Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención para la Salud (Department of Health Care Services, “DHCS”) de California también puede ayudar. Ellos le pueden ayudar si tiene problemas para unirse a un plan de salud, cambiarlo o cancelarlo. También le pueden ayudar si se mudó y tiene dificultades para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al defensor general de los derechos al **1-888-452-8609**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. Esta llamada es gratuita.

También puede presentar una queja formal sobre su elegibilidad para Medi-Cal en la oficina de elegibilidad de su condado. Si no sabe con quién puede presentar su queja formal, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Para reportar información incorrecta sobre su seguro médico, llame a Opciones de Atención Médica al **1-800-541-5555**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Quejas

Una queja (o queja formal) es cuando tiene un problema o está en desacuerdo con los servicios que está recibiendo de Kaiser Permanente o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja.

Si tiene una queja sobre los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios o los servicios de farmacia que recibió a través de Medi-Cal Rx, presente su queja a Medi-Cal Rx. Puede presentar una queja por escrito o por teléfono si ingresa a **www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov** (en inglés) o llama a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al **1-800-977-2273**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al **711**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Para todos los demás problemas, puede presentar una queja con nosotros en cualquier momento por teléfono, por escrito, en persona o en línea. Su representante autorizado o proveedor también puede presentar una queja en su nombre con su permiso.

Procedimiento Estándar

- **Por teléfono:** llame a la línea telefónica gratuita de Servicio a los Miembros al **1-800-464-4000** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Deberá informar su número de historia clínica, nombre y el motivo de su queja.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

- **Por correo postal:** para presentar una queja formal por escrito, utilice nuestro formulario de quejas formales, disponible en kp.org/espanol en “Formularios y Publicaciones”. También puede obtener el formulario en cualquier oficina de Servicio a los Miembros de un Centro de Atención del Plan o de los Proveedores de la Red de Medi-Cal. Asegúrese de incluir su nombre, número de historia clínica y el motivo de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle. Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

Member Case Resolution Center (para quejas formales estándar)
P.O. Box 9390011
San Diego, CA 92193-90011

- **En línea:** llene el formulario de quejas formales en línea en kp.org/espanol.

Si necesita ayuda para presentar su queja, le podemos ayudar. Ofrecemos servicios de idiomas sin costo. Llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

En un plazo de 5 días calendario de recibir su queja, le enviaremos una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le enviaremos otra carta para informarle sobre cómo resolvimos su problema. Si nos llama por una queja formal que no se trata de la cobertura de atención médica, necesidad médica o tratamiento experimental o de investigación, y su queja formal se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Procedimiento Urgente

Si tiene un asunto urgente relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida) y le comunicaremos una decisión en un plazo de 72 horas. Si desea que consideremos su queja formal con calidad de urgente, debe solicitarlo cuando presente su queja formal. Nota: En ocasiones, urgente se menciona como “apremiante”. Si existen circunstancias apremiantes, es posible que su queja formal se revise mediante el procedimiento urgente que se describe en esta sección.

Debe presentar su queja formal urgente de una de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** llame a nuestra Unidad de Revisiones Aceleradas al **1 888 987 7247** (TTY **711**).
- **Por correo postal:** envíe una solicitud escrita a:
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Expedited Review Unit
P.O. Box 1809
Pleasanton, CA 94566



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- **Por fax:** envíe por fax su solicitud escrita a nuestra Unidad de Revisiones Aceleradas al **1-888-987-2252**.
- **En persona:** visite una oficina de Servicio a los Miembros de un Centro de Atención del Plan (para conocer las direcciones, consulte nuestro Directorio de Proveedores de Medi-Cal o llame a Servicio a los Miembros).
- **En línea:** llene el formulario de quejas formales en línea en **kp.org/espanol**.

Si necesita ayuda para presentar su queja formal urgente, le podemos ayudar. Ofrecemos servicios de idiomas sin costo. Llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

En un plazo de 72 horas a partir de que recibamos su queja, tomaremos una decisión sobre cómo manejaremos su queja y si la aceleraremos. Si determinamos que no aceleraremos su queja, le informaremos que resolveremos su queja dentro de un plazo de 30 días. Puede comunicarse directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluido si cree que su problema reúne los requisitos para una revisión acelerada o si no le respondemos en el plazo de 72 horas.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas a nuestro proceso de quejas formales ni son elegibles para una Revisión Médica Independiente. Los Miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx si llaman al **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273** y **presione 5 o 711**). O visite <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> (en inglés).

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetas a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente. El número de teléfono sin costo del DMHC es **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**). Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente o el formulario de quejas y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC en www.dmhc.ca.gov (en inglés).

Apelaciones

Una apelación es distinta de una queja. Una apelación es una solicitud para que Kaiser Permanente revise y cambie una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una Notificación de acción (Notice of Action, “NOA”) que le informa que denegamos, demoramos, cambiamos o cancelamos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, podrá presentar una apelación. Su representante autorizado o proveedor también puede presentar una apelación en su nombre con su permiso por escrito.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Debe presentar una apelación en un plazo de 60 días calendario contados a partir de la fecha en la que recibió la NOA de nuestra parte. Si decidimos reducir, suspender o detener un servicio que está recibiendo ahora, puede continuar recibiendo esos servicios mientras espera que se resuelva su apelación. Esto se denomina “Pago de asistencia pendiente”. Para recibir el Pago de asistencia pendiente, debe solicitarnos una apelación en un plazo de 10 días contados a partir de la fecha que se menciona en la NOA o antes de la fecha que le dijimos que suspenderíamos sus servicios, lo que ocurra después. Cuando usted solicita una apelación bajo dichas circunstancias, los servicios continuarán. Es posible que se le solicite que pague el costo de los servicios si la decisión final deniega o cambia un servicio.

Si desea apelar una decisión que Medi-Cal Rx tomó, puede solicitar una Audiencia Estatal. El Departamento de Servicios Sociales de California tiene un proceso de Audiencia Estatal si desea apelar una decisión de Medi-Cal Rx. Este proceso es diferente del proceso de apelaciones que usa para sus otros beneficios. En una Audiencia Estatal, un juez revisa su solicitud con información médica de los farmacéuticos del DHCS para asegurarse de que la decisión cumpla la política de las farmacias de Medi-Cal.

Para todos los demás problemas, puede presentar una apelación por teléfono, por escrito, en persona o en línea.

Apelación estándar

- **Por teléfono:** llame a la línea telefónica gratuita de Servicio a los Miembros al **1-800-464-4000 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Deberá informar su número de historia clínica, nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo postal:** para presentar una apelación por escrito, utilice nuestro formulario de quejas formales, disponible en **kp.org/espanol** en “Formularios y Publicaciones”. También puede obtener el formulario en cualquier oficina de Servicio a los Miembros de un Centro de Atención del Plan o de los Proveedores de la Red de Medi-Cal. Asegúrese de incluir su nombre, número de historia clínica y el motivo de su apelación. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle. Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

Member Case Resolution Center (para apelación estándar)
P.O. Box 9390011
San Diego, CA 92193-90011

- **En línea:** llene el formulario de quejas formales en línea en **kp.org/espanol**.

Si necesita apoyo para presentar su apelación o con el Pago de asistencia pendiente, podemos ayudarle. Ofrecemos servicios de idiomas sin costo. Llame al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

En un plazo de 5 días calendario de recibir su apelación, le enviaremos una carta para informarle que la recibimos. En un plazo de 30 días, le informaremos nuestra decisión de la apelación y le enviaremos una carta de Aviso de resolución de apelación (Notice of Appeal Resolution, “NAR”). Si no le comunicamos nuestra decisión sobre la apelación en un plazo de 30 días, puede solicitar una Audiencia Estatal al Departamento de Servicios Sociales de California o una Revisión Médica Independiente (“IMR”) del DMHC de California. Sin embargo, si primero solicita una Audiencia Estatal y la misma se lleva a cabo, después no podrá solicitar una IMR del DMHC. En este caso, la decisión de la Audiencia Estatal será la definitiva.

Procedimiento de apelaciones urgentes

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión acelerada porque el tiempo que lleva resolver su apelación podría poner en riesgo su vida, salud o capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Decidiremos en un plazo de 72 horas a partir de que recibamos su apelación.

Puede solicitar una revisión acelerada de una de las siguientes formas:

- **Por teléfono:** llame a nuestra Unidad de Revisiones Aceleradas al **1 888 987 7247** (TTY 711).
- **Por correo postal:** envíe una solicitud escrita a:
Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
Expedited Review Unit
P.O. Box 1809
Pleasanton, CA 94566
- **Por fax:** envíe por fax su solicitud escrita a nuestra Unidad de Revisiones Aceleradas al **1-888-987-2252**.
- **En persona:** visite una oficina de Servicio a los Miembros de un Centro de Atención del Plan (para conocer las direcciones, consulte nuestro Directorio de Proveedores de Medi-Cal o llame a Servicio a los Miembros).
- **En línea:** llene el formulario de quejas formales en línea en **kp.org/espanol**.

Qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de la apelación

Si presentó una apelación y recibió una carta de Aviso de derechos de apelación (Notice of Appeal Rights, “NAR”) donde le indicamos que no cambiamos nuestra decisión, o nunca recibió la carta de NAR y ya pasaron 30 días, puede hacer lo siguiente:



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

- Solicitar una **Audiencia Estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, “CDSS”) y un juez revisará su caso. El número de teléfono gratuito del CDSS es **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349**). También puede solicitar una Audiencia Estatal en línea en <https://www.cdss.ca.gov> (en inglés).
- Presentar un formulario de Revisión Médica Independiente o un formulario de quejas al Departamento de Atención Médica Administrada (“DMHC”) de California para que nuestra decisión se someta a revisión. O solicitar una **Revisión Médica Independiente** (“IMR”) del DMHC. Durante el proceso de la IMR del DMHC, un médico externo que no forma parte de Kaiser Permanente revisará su caso y tomará una decisión que deberemos seguir. El número de teléfono gratuito del DMHC es **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**). Puede encontrar el formulario de Revisión Médica Independiente o el formulario de quejas y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC en www.dmhc.ca.gov (en inglés).

Usted no tendrá que pagar la Audiencia Estatal ni la IMR.

Tiene derecho tanto a una Audiencia Estatal como una IMR. Sin embargo, si primero solicita una Audiencia Estatal y la misma se lleva a cabo, después no podrá solicitar una IMR. En este caso, la decisión de la Audiencia Estatal será la definitiva.

Las secciones a continuación tienen más información sobre cómo solicitar una Audiencia Estatal o una IMR.

Kaiser Permanente no maneja las quejas ni apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Usted puede presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx si llama al **1-800-977-2273** (TTY **800-977-2273** y **presione 5** o **711**). Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente (“IMR”). Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con sus beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una Audiencia Estatal. Las decisiones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de IMR con el DMHC.

Quejas y Revisiones Médicas Independientes (“IMR”) con el Departamento de Atención Médica Administrada

Una IMR es cuando un médico externo, no relacionado con el plan de salud, revisa su caso. Si desea una IMR, primero deberá presentar una apelación ante nosotros. Si no nos comunicamos con usted en un plazo de 30 días calendario o si no está conforme con nuestra decisión, podrá



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un plazo de 6 meses contados a partir de la fecha de la notificación sobre la decisión de la apelación. Solo tiene 120 días para solicitar una Audiencia Estatal, por lo que si quiere una IMR y una Audiencia Estatal, presente su queja tan pronto como pueda. Recuerde, si primero solicita una Audiencia Estatal y la misma se lleva a cabo, después no podrá solicitar una IMR. En este caso, la decisión de la Audiencia Estatal será la definitiva.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato, sin presentar primero una apelación con Kaiser Permanente. Esto ocurre en los casos en los que su problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud o si se le denegó un servicio por ser experimental o de investigación.

Si su queja al DMHC no califica para una IMR, el DMHC revisará, de todas maneras, su queja para asegurarse de que tomamos la decisión correcta sobre su apelación por nuestra negación de los servicios. Tenemos que cumplir las IMR del DMHC y revisar las decisiones.

A continuación se explica cómo solicitar una IMR.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es el organismo responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja formal sobre su plan de salud, primero debe llamar por teléfono a su plan de salud al **1-855-839-7613 (TTY 711)** y utilizar el proceso de quejas formales de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. La utilización de este procedimiento de quejas formales no anula ningún derecho o recurso legal que pueda estar a su disposición. Puede llamar al departamento si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que su plan de salud no resolvió satisfactoriamente o una queja formal que haya quedado sin resolver durante más de 30 días. Además, es posible que sea elegible para una Revisión Médica Independiente (“IMR”). De ser así, el proceso de la IMR hará una evaluación imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud con respecto a la necesidad, desde el punto de vista médico, de un servicio o tratamiento propuesto, las decisiones relacionadas con la cobertura de tratamientos experimentales o que se encuentran en investigación y las disputas relacionadas con el pago de servicios médicos de urgencia o emergencia. El departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con deficiencias auditivas y del habla. En el sitio web del departamento **<http://www.dmhc.ca.gov>** (en inglés), encontrará formularios de queja, formularios de solicitud de una IMR e instrucciones en línea.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Audiencias Estatales

Una Audiencia Estatal es una reunión con nosotros y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (“CDSS”). El juez ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una Audiencia Estatal si ya presentó una apelación ante Kaiser Permanente y todavía no está conforme con nuestra decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días.

Debe solicitar una Audiencia Estatal en un plazo de 120 días calendario a partir de la fecha de nuestra carta de NAR. Si le proporcionamos un Pago de asistencia pendiente durante su apelación, y desea que continúe hasta que haya una decisión en su Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal en un plazo de 10 días a partir de la fecha de nuestra carta de Aviso de derechos de apelación (“NAR”), o antes de la fecha que le dijimos que suspenderíamos sus servicios, lo que ocurra después.

Si necesita ayuda para asegurarse de que continuará el Pago de asistencia pendiente hasta que se tome una decisión final en su Audiencia Estatal, llame a nuestro Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Su representante autorizado o proveedor también puede solicitar una Audiencia Estatal en su nombre con su permiso por escrito.

En ocasiones, puede pedir una Audiencia Estatal sin completar nuestro proceso de apelación. Por ejemplo, puede solicitar una Audiencia Estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación si no le notificamos correctamente o a tiempo sobre nuestros servicios. Esto se conoce como agotamiento de opciones consideradas. Aquí hay algunos ejemplos de agotamiento de opciones consideradas:

- No pusimos a su disposición una carta de NOA o NAR en el idioma de su preferencia.
- Cometimos un error que afecta cualquiera de sus derechos.
- No le entregamos una carta de NOA.
- No le entregamos una carta de NAR.
- Cometimos un error en nuestra carta de NAR.
- No decidimos su apelación en un plazo de 30 días.
- Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación en un plazo de 72 horas.

Puede solicitar una Audiencia Estatal de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** llame a la División de Audiencias Estatales al **1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349** o **711**).



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- **Por fax:** llene el formulario proporcionado en su aviso de decisión de la apelación y envíelo por fax a la División de Audiencias Estatales al **1-833-281-0905**.
- **Por correo postal:** llene el formulario proporcionado en su aviso de decisión de la apelación. Envíelo a la siguiente dirección:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-3
Sacramento, CA 94244-2430

- **En línea:** solicite una audiencia en línea en **www.cdss.ca.gov** (en inglés).

Si necesita ayuda para solicitar una Audiencia Estatal, podemos ayudarle. Ofrecemos servicios de idiomas sin costo. Llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

En la audiencia, usted dará su versión y nosotros daremos la nuestra. Puede tardar unos 90 días hasta que el juez dictamine sobre su caso. Debemos acatar lo que decida el juez.

Si desea que el CDSS tome una decisión acelerada porque el tiempo que lleva una Audiencia Estatal podría poner en riesgo su vida, salud o capacidad para funcionar, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una Audiencia Estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión en un plazo de 3 días hábiles después de que reciba su expediente de caso completo.

Fraude, despilfarro y abuso

Si usted sospecha que un proveedor o una persona con Medi-Cal cometió fraude, despilfarro o abuso, es su responsabilidad reportarlo llamando a la línea gratuita confidencial **1-800-822-6222** o presentando una queja en línea en **https://www.dhcs.ca.gov** (en inglés).

El fraude, despilfarro y abuso de un proveedor incluyen los siguientes:

- Falsificación de historias clínicas.
- Recetar más medicamentos de los Necesarios desde el Punto de Vista Médico.
- Brindar más servicios de atención para la salud de los Necesarios desde el Punto de Vista Médico.
- Facturar servicios que no se brindaron.
- Cobrar por servicios profesionales cuando el profesional no brindó el servicio.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

- Ofrecer artículos y servicios sin cargo o con descuento a los Miembros con la intención de influir en la selección del proveedor por parte del Miembro.
- Cambiar al proveedor de atención médica primaria del Miembro sin su conocimiento.

El fraude, despilfarro y abuso de una persona que recibe beneficios incluye, entre otros:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o una tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicinas similares o idénticos de más de un proveedor.
- Ir a una sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o de identificación del plan de salud de otra persona.
- Trasladarse en Transporte Médico o Transporte No Médico para servicios que no están relacionados con la atención médica o para servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, o cuando no tiene una cita médica ni medicamentos recetados para recoger.

Para reportar un fraude, despilfarro y abuso, escriba el nombre, dirección y número de identificación de la persona que cometió el fraude, despilfarro o abuso. Dé tanta información como pueda sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad, si se trata de un proveedor. Dé las fechas de los eventos y un resumen de lo que pasó exactamente.

Si nota posibles signos de mala conducta, comuníquese con nuestro Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana (cerrado los días festivos). También puede presentar su reporte por escrito en una oficina de Servicio a los Miembros. Puede encontrar las ubicaciones de nuestras oficinas de Servicio a los Miembros en el Directorio de Proveedores de Medi-Cal.

Arbitraje Obligatorio

Cuando elige inscribirse en Kaiser Foundation Health Plan, Inc. como su plan de salud de Medi-Cal, acepta utilizar el arbitraje obligatorio para la resolución de disputas. Este es un paso obligatorio antes de poder inscribirse en nuestro Medi-Cal Plan.

En el arbitraje obligatorio, ambas partes renuncian al derecho de apelar a un juicio por jurado o por tribunal. El arbitraje obligatorio es una manera de resolver problemas por medio de un tercero neutral. Este tercero escucha a ambas partes del problema y toma una decisión que ambas partes tienen que respetar.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

¿Cuáles son las reglas del Arbitraje Obligatorio?

Existen reglas desarrolladas por la Junta Consultiva de Arbitraje en consulta con la Oficina del Administrador Independiente (Office of the Independent Administrator, "OIA"), Kaiser Permanente y otras partes interesadas que describen cómo se manejan los casos de arbitraje. Estas reglas son la Normativa de Arbitrajes para Miembros de Kaiser Permanente Supervisadas por la Oficina del Administrador Independiente. A estas reglas también se les conoce como Reglamento. La OIA es una oficina neutral e independiente responsable de administrar los arbitrajes entre Kaiser Foundation Health Plan, Inc. y sus miembros de los planes de salud de California. La OIA no es parte de Kaiser Permanente. Puede hablar a Servicio a los Miembros para solicitar una copia del Reglamento.

Alcance del Arbitraje

El Arbitraje Obligatorio se aplicará a cualquier disputa si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- La reclamación se refiere a lo siguiente:
 - ◆ negligencia profesional (una queja de que los servicios o artículos médicos no eran necesarios, no estaban autorizados o se prestaron o entregaron de manera indebida, negligente o incompetente);
 - ◆ prestación de servicios o artículos, o
 - ◆ responsabilidad civil de las instalaciones.
- La reclamación puede ser:
 - ◆ de su parte contra nosotros, o
 - ◆ de nuestra parte contra usted.
- La legislación aplicable no impide el uso del arbitraje obligatorio para resolver la reclamación.

Recuerde:

- Las reclamaciones que pueden resolverse a través del tribunal de demandas de menor cuantía no se someten al Arbitraje Obligatorio.
- No tiene que recurrir al arbitraje obligatorio para reclamaciones que puedan resolverse por medio de una Audiencia Estatal.
- No puede recurrir al arbitraje obligatorio si recibió una decisión sobre la reclamación por medio de una Audiencia Estatal.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Solo en esta sección “Arbitraje Obligatorio”, “usted” se refiere a:

- usted (un Miembro)
- sus herederos, familiares o la persona que usted designe para representarle
- alguien que reclame que existe una obligación pendiente para esa persona a causa de la relación de usted con nosotros

Solo en esta sección “Arbitraje Obligatorio”, “nosotros” se refiere a:

- Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (“KFHP”)
- Kaiser Foundation Hospitals (“KFH”)
- Southern California Permanente Medical Group (“SCPMG”)
- The Permanente Medical Group, Inc. (“TPMG”)
- The Permanente Federation, LLC
- The Permanente Company, LLC
- cualquier médico de SCPMG o de TPMG
- cualquier persona u organización con un contrato con alguna de estas partes que requiera el uso del arbitraje obligatorio
- cualquier empleado o agente de cualquiera de las organizaciones antes mencionadas

Reglamento

Los arbitrajes obligatorios se llevan a cabo mediante el Reglamento:

- El Reglamento fue desarrollado por la Junta Consultiva de Arbitraje en consulta con la Oficina del Administrador Independiente (“OIA”), Kaiser Permanente y otras partes interesadas.
- Puede solicitar una copia del Reglamento a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)**.

Cómo Solicitar un Arbitraje

Para solicitar un arbitraje obligatorio, debe presentar una solicitud formal. A esto se le llama Petición de arbitraje, que incluye:

- Su descripción de la reclamación contra nosotros.
- La cantidad por daños o la resolución que solicita.
- Los nombres, las direcciones y los números de teléfono de todas las partes que presentan la reclamación. Si alguna de estas partes tiene un abogado, debe incluir el nombre, la dirección y el número de teléfono del abogado.
- Los nombres de las partes contra las cuales está presentando la reclamación.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Todas las reclamaciones que surjan del mismo incidente deben incluirse en una única solicitud.

Si nosotros presentamos un reclamo contra usted, debemos seguir los mismos pasos descritos anteriormente para presentar una solicitud formal.

Dónde enviar una Petición de Arbitraje

Si presenta un reclamo contra KFHP, KFH, SCPMG, TPMG, The Permanente Federation, LLC o The Permanente Company, LLC debe enviar por correo la Petición de arbitraje a:

Kaiser Permanente
Legal Department
1950 Franklin St., 17th Floor
Oakland, CA 94612

Si presenta un reclamo contra cualquier otro tercero, debe notificarlo según lo exige el Procedimiento del Código Civil de California para una demanda civil.

Nos consideramos notificados cuando recibimos su Petición de arbitraje.

Si nosotros presentamos un reclamo contra usted, enviaremos la Petición de arbitraje a su dirección registrada.

Costos relacionados con el Arbitraje Obligatorio

Tarifa por presentación

Hay una tarifa por presentación de \$150 por cada Petición de arbitraje que solicite, pagadera a la “Cuenta de arbitraje”, y es la misma cantidad, independientemente del número de reclamos que solicite o el número de partes que nombre. La tarifa por presentación no es reembolsable.

Si no puede pagar la tarifa de presentación o su parte de los costos del Arbitraje Obligatorio, puede solicitar a la Oficina del Administrador Independiente una exención de cuota. Para solicitarla, debe llenar y enviar un formulario de exención de cuota a:

- la Oficina del Administrador Independiente, y
- las partes contra las cuales está presentando la reclamación.

El formulario de exención de cuota:

- Le informa cómo decide el Administrador Independiente si se exigirán o no las cuotas.
- Le explica qué cuotas pueden no ser exigidas.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Puede solicitar una copia del formulario de exención de cuota a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**).

Honorarios y Gastos de los Árbitros

Nosotros pagaremos los honorarios del árbitro neutral en algunos casos. Para averiguar cuándo pagaremos los honorarios, consulte el Reglamento. Puede solicitar una copia del Reglamento a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). En todos los demás casos, los honorarios se comparten por igual entre ambas partes. Si las partes seleccionan árbitros representantes, cada parte paga los honorarios de su árbitro representante.

Costos

Normalmente, cada parte debe pagar sus propios costos del arbitraje obligatorio, independientemente del resultado, como honorarios de abogados, testigos y otros costos.

Número de Árbitros

Algunos casos se definen mediante un árbitro que aceptan ambas partes (un árbitro neutral). En otros casos, puede haber un árbitro neutral y un árbitro elegido por cada parte, conocidos como árbitros representantes.

Los casos que solicitan hasta \$200,000 en daños se presentan ante un árbitro neutral, que debe mantenerse imparcial. En esos casos, ambas partes pueden acordar agregar dos árbitros representantes, para tener un total de tres árbitros. El acuerdo para tener más de un árbitro debe hacerse después de que se haya presentado la Petición de arbitraje. Cuando hay tres árbitros, dos representan a cada lado y el tercero es neutral. Los árbitros no pueden otorgar más de \$200,000.

Los casos que soliciten más de \$200,000 por daños pueden presentarse ante tres árbitros, uno neutral y dos árbitros representantes, cada uno elegido por cada una de las partes. Cualquiera de las partes puede renunciar a su derecho de tener un árbitro representante. Ambas partes en una disputa pueden acordar que el caso sea escuchado por un solo árbitro neutral. El acuerdo para un solo árbitro neutral debe hacerse después de que se haya presentado la Petición de arbitraje.

Disposiciones Generales

No puede solicitar un arbitraje obligatorio si la reclamación no cumple el estatuto de limitaciones para esa reclamación en una demanda civil.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Se desestimará su reclamación en alguno de los siguientes casos:

- Usted no siguió el Reglamento.
- La audiencia no se ha efectuado y han pasado más de cinco años desde la primera de las siguientes fechas:
 - ◆ la fecha en que presentó la Petición de arbitraje, o
 - ◆ la fecha en que inició una demanda civil en relación con el mismo incidente.

Es posible que el árbitro neutral desestime una reclamación por otras razones. Para que esto ocurra debe demostrarse un fundamento justificado.

Si una de las partes no se presenta a la audiencia, el árbitro neutral puede decidir el caso en ausencia de dicha parte.

La Ley de Reforma de Indemnización por Lesiones Médicas de California y sus enmiendas se aplican a todas las reclamaciones que permite la ley, como:

- el derecho a presentar evidencia de un pago de seguro o beneficio por discapacidad que haya recibido
- límites a la cantidad de dinero que puede recuperar por pérdidas no económicas
- el derecho a que se hagan pagos periódicos de una asignación por daños futuros

Los arbitrajes están sujetos a esta sección de “Arbitraje Obligatorio”. Estas normas también rigen en tanto no se contrapongan con esta sección:

- sección 2 de la Ley Federal de Arbitraje
- el Código de Procedimientos Civiles de California
- el Reglamento



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

7. Derechos y responsabilidades

Como Miembro de Kaiser Permanente, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explicará tales derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye las notificaciones legales a las que tiene derecho como Miembro de Kaiser Permanente.

Sus derechos

Estos son sus derechos como Miembro de Kaiser Permanente:

- Recibir un trato respetuoso y digno, con la debida consideración a su derecho de privacidad y necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir la información sobre el plan de salud y sus servicios, incluidos los Servicios Cubiertos, los Proveedores de la Red de Medi-Cal y los derechos y responsabilidades de los Miembros.
- Obtener información escrita para Miembros totalmente traducida en su idioma preferido, incluidos todos los avisos de quejas formales y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre nuestra política de derechos y responsabilidades de los Miembros.
- Elegir un proveedor de atención primaria dentro de nuestra red de proveedores de Medi-Cal.
- Tener acceso oportuno a los Proveedores de la Red de Medi-Cal.
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores sobre su atención médica, incluido el derecho a rehusar el tratamiento.
- Dar a conocer sus quejas formales, tanto en forma verbal como por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Conocer el motivo médico de nuestra decisión de denegar, retrasar, cancelar o cambiar una solicitud de atención médica.
- Obtener coordinación para la atención.
- Solicitar una apelación para las decisiones de denegar, diferir o limitar los servicios o los beneficios.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- Obtener servicios de interpretación y traducción en su idioma sin costo.
- Recibir ayuda legal sin costo en su oficina de ayuda legal local u otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas para la atención médica.
- Solicitar una Audiencia Estatal si se le niega un servicio o beneficio y ya nos presentó una apelación y todavía no está conforme con la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de 30 días, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada.
- Tener acceso, cuando sea legalmente adecuado, a recibir copias de su historia clínica, modificarla o corregirla.
- Cancelar la afiliación a Kaiser Permanente y cambiar a otro plan de atención médica administrada en el condado donde vive.
- Tener acceso a los servicios con consentimiento del menor.
- Obtener información escrita para Miembros sin costo en otros formatos, como braille, impresión en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles, a solicitud y de manera oportuna según el formato que se solicite, y de acuerdo con la Sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions, "W&I").
- Estar libre de todo tipo de restricción o aislamiento que se use como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Discutir honestamente la información sobre las opciones de tratamiento y las alternativas disponibles, y que estas se presenten de una manera apropiada para su afección y capacidad de comprensión, sin importar el costo o la cobertura.
- Tener acceso y obtener una copia de su historia clínica, y pedir que se modifique o corrija conforme a lo especificado en el Título 45 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, "CFR"), secciones §164.524 y 164.526.
- Tener la libertad de ejercer estos derechos sin afectar de manera negativa cómo le tratan en Kaiser Permanente, los proveedores o el Estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, Centros de Partos Independientes, Centros de Salud con Calificación Federal, Proveedores de Atención Médica para Personas Indígenas, servicios de parteras, Centros de Salud Rural, servicios para infecciones de transmisión sexual y Atención de Emergencia fuera de nuestra red, de conformidad con la ley federal.
- Conocer los nombres de las personas que le atienden y la clase de capacitación que tienen.
- Recibir atención en un lugar que sea seguro, limpio y accesible.
- Obtener una segunda opinión de un proveedor de la red de Medi-Cal en cualquier momento.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Sus responsabilidades

Los Miembros de Kaiser Permanente tienen las siguientes responsabilidades:

- Leer esta Guía para Miembros para saber qué cobertura tiene y cómo obtener servicios.
- Usar sus tarjetas de identificación correctamente. Llevar su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente, una identificación con fotografía y su tarjeta de identificación de Medi-Cal cuando acuda para recibir atención.
- Asistir a sus citas.
- Informar a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) acerca de su salud y sus antecedentes de salud.
- Seguir el plan de atención que hayan acordado usted y su PCP.
- Reconocer el efecto que su estilo de vida tiene en su salud.
- Tener consideración de los médicos de la red, otros miembros del personal de atención médica y los Miembros.
- Pagar los servicios que no tengan cobertura de Medi-Cal.
- Resolver los problemas como se describe en esta Guía para Miembros.
- Informarnos si le ingresan en un hospital fuera de la red.

Aviso de No discriminación

La discriminación es ilegal. Kaiser Permanente sigue las leyes de derechos civiles estatales y federales.

Kaiser Permanente no discrimina, excluye a las personas ni las trata de manera diferente ilegalmente debido a su edad, raza, grupo étnico con el que se identifican, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, religión, sexo, género, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, condición médica, origen del pago, información genética, ciudadanía, idioma principal o estado migratorio.

Kaiser Permanente proporciona los siguientes servicios:

- Ayudas y servicios sin costo a personas con discapacidades para ayudarlas a que se comuniquen eficazmente con nosotros, como:
 - ◆ intérpretes calificados de lenguaje de señas



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

- ◆ información escrita en otros formatos (braille, impresión en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios de idiomas sin costo a personas cuyo primer idioma no sea el inglés, tales como:
 - ◆ intérpretes calificados
 - ◆ información escrita en otros idiomas

Si necesita nuestros servicios, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos). Si tiene deficiencias auditivas o del habla, llame al **711**.

Este documento estará disponible en braille, impresión en letra grande, casete de audio o formato electrónico a solicitud. Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos u otro formato, llame a Servicio a los Miembros y solicite el formato que necesita.

Cómo presentar una queja formal ante Kaiser Permanente

Si considera que no le proporcionamos estos servicios o le discriminamos de alguna otra forma por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, país de origen, grupo étnico con el que se identifica, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal ante Kaiser Permanente. Llame a Servicio a los Miembros si necesita ayuda para presentar una queja formal.

Puede presentar una queja formal por discriminación de las siguientes maneras:

- **Por teléfono:** llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613 (TTY 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
- **Por correo postal:** llámenos al **1-855-839-7613 (TTY 711)** y pídanos que le enviemos un formulario.
- **En persona:** llene un formulario de queja informal o reclamación/solicitud de beneficios en una oficina de Servicio a los Miembros ubicada en un Centro de Atención del Plan (consulte su Directorio de Proveedores de Medi-Cal para obtener las direcciones).
- **En línea:** utilice el formulario en línea de nuestro sitio web en **kp.org/espanol**.

También puede comunicarse directamente con los coordinadores de derechos civiles de Kaiser Permanente en:



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613 (TTY 711)**. La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator

Member Relations Grievance Operations

P.O. Box 939001

San Diego CA 92193

Cómo presentar una queja formal ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención para la Salud de California (Solo para Beneficiarios de Medi-Cal)

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención para la Salud de California por escrito, por teléfono o por correo electrónico:

- **Por teléfono:** llame a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención para la Salud (Department of Health Care Services, DHCS) al 916-440-7370 (TTY **711**).
- **Por correo postal:** llene un formulario de queja o envíe una carta a:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Los formularios de queja están disponibles en:
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx (en inglés).
- **En línea:** envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Cómo presentar una queja formal ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

Puede presentar una queja de discriminación ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Puede presentar su queja por escrito, por teléfono o en línea:

- **Por teléfono:** llame al **1-800-368-1019** (TTY **711** o al **1-800-537-7697**).
- **Por correo postal:** llene un formulario de queja o envíe una carta a:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Los formularios de queja están disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> (en inglés).

- **En línea:** visite el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp> (en inglés).

Formas de involucrarse como Miembro

Queremos conocer su opinión. Cada trimestre realizamos reuniones para hablar sobre lo que funciona bien y cómo podemos mejorar. Se invita a los Miembros a participar. Venga a una reunión.

Comité Asesor de Consumidores de Medi-Cal

Tenemos un grupo en cada Región de California llamado Comité Asesor de Consumidores (Consumer Advisory Committee, "CAC") de Medi-Cal. El grupo está formado por Miembros, proveedores y organizaciones basadas en la comunidad. Si quiere puede unirse a este grupo. El CAC brinda comentarios y recomendaciones a la Junta Directiva de Kaiser Foundation Health Plan, Inc. sobre cómo podemos mejorar el servicio a nuestros Miembros de Medi-Cal. Hay un comité en cada Región de California.

Para obtener más información sobre el Comité Asesor de Consumidores de Medi-Cal de cualquiera de las Regiones de California, puede comunicarse con el Equipo de Prestación de Atención y Operaciones de Medi-Cal:

- **Correo electrónico:** MediCalCommunity@kp.org
- **Correo postal:**
Kaiser Permanente
393 E. Walnut St.
Pasadena, CA 91188
ATTN: Medi-Cal Care Delivery and Operations Team 5th floor/CAC

Aviso sobre prácticas de privacidad

Si lo solicita, puede obtener un ejemplar de las políticas y los procedimientos de Kaiser Permanente para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Si tiene la edad y la capacidad para consentir servicios delicados, no es necesario que obtenga la autorización de ningún otro miembro para recibir los servicios ni para presentar una reclamación por los servicios delicados. Puede obtener más información sobre los servicios delicados en la sección “Atención delicada” de esta guía.

Puede solicitarnos que enviemos las comunicaciones sobre los servicios delicados a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted elija. Esto se llama “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si solicita comunicaciones confidenciales, no daremos información sobre sus servicios de atención delicada a nadie más sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, una dirección de correo electrónico ni un número de teléfono, enviaremos las comunicaciones a su nombre a la dirección o el número de teléfono registrados.

Cumpliremos sus solicitudes de recibir las comunicaciones confidenciales en la forma y el formato solicitados. O nos aseguraremos de que sus comunicaciones sean fáciles de poner en la forma y el formato solicitados. Se las enviaremos al lugar que elija. Su solicitud de comunicaciones confidenciales durará hasta que la cancele o presente una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Puede pedir que las comunicaciones confidenciales se envíen a otro lugar que no sea su dirección habitual o por otro medio de entrega que no sea el habitual. Puede solicitar comunicaciones confidenciales al llenar el formulario de solicitud de comunicación confidencial. El formulario está disponible en kp.org/espanol en “Solicitud de formularios de comunicaciones confidenciales”. Su solicitud de comunicaciones confidenciales tendrá validez hasta que nos diga que dejemos de usar el formulario o envíe una solicitud nueva de comunicaciones confidenciales. Si tiene alguna pregunta, llame a Servicio a los Miembros.

Kaiser Permanente protegerá la privacidad de su información médica protegida (Protected Health Information, “PHI”). También se exige a todos los proveedores contratados que protejan la privacidad de su PHI. Su PHI es la información (verbal, escrita o electrónica) sobre su salud, los servicios de atención para la salud que recibe o los pagos por esta atención médica, a través de la cual se le puede identificar individualmente.

Generalmente, podrá ver y obtener copias de su PHI, corregir errores o actualizar su PHI y pedirnos una lista de ciertas revelaciones de su PHI. Puede pedir que las comunicaciones confidenciales se envíen a otro lugar que no sea su dirección habitual o por otro medio de entrega que no sea el habitual.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Podemos usar o dejar que otros vean su PHI para la atención, la investigación médica, los pagos o las operaciones de atención médica, como para la investigación o la medición de la calidad de la atención y los servicios. Además, por ley, es posible que tengamos que proporcionar su PHI al gobierno o en procesos legales.

No usaremos ni revelaremos su PHI por ningún otro motivo sin su autorización por escrito (o de alguna persona que usted nombre para representarle), excepto como se indica en nuestro Aviso sobre prácticas de privacidad (consulte a continuación) y según las normas de privacidad de Medi-Cal. No tiene que autorizar este otro uso de su PHI.

Si se entera de que alguien utiliza indebidamente su información, comuníquese con Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**) o con el Director de Privacidad del Departamento de Servicios de Atención para la Salud de California al **1-866-866-0602** Opción 1 (TTY **1-877-735-2929**). También puede enviar un correo electrónico al Departamento de Servicios de Atención para la Salud de California a **privacyofficer@dhcs.ca.gov**.

Este es solo un breve resumen de algunas de nuestras principales prácticas de privacidad. NUESTRO AVISO SOBRE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD, QUE OFRECE INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD Y SUS DERECHOS CON RESPECTO A SU PHI, ESTÁ DISPONIBLE SI LO SOLICITA. Para obtener una copia, llame a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). Puede acudir a un centro de atención de Kaiser Permanente o descargarlo en línea en **kp.org/espanol**.

Aviso sobre la legislación

Se aplican muchas leyes a esta Guía para Miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, aun si las leyes no se incluyeron ni explicaron en esta Guía para Miembros. Las principales leyes que se aplican a esta Guía para Miembros son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. Podrían aplicarse también otras leyes federales y estatales.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea **kp.org/espanol**

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud y recuperación de daños

El programa Medi-Cal respeta las leyes y regulaciones estatales y federales sobre la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención para la salud proporcionados a los Miembros. Kaiser Permanente tomará todas las medidas razonables para asegurarse de que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los Miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud (other health coverage, "OHC"), también conocida como seguro médico privado. Como condición de elegibilidad de Medi-Cal, usted debe solicitar o retener cualquier OHC disponible cuando no tenga costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los Miembros de Medi-Cal informen su OHC y cualquier cambio a su OHC existente. Es posible que tenga que reembolsar al DHCS cualquier beneficio pagado por error si no informa la OHC rápidamente. Presente su OHC en línea en <http://dhcs.ca.gov/OHC> (en inglés).

Si no tiene acceso a Internet, puede informarnos la OHC llamando a nuestro Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY **711**). O puede llamar al DHCS 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 para la Salud ("DHCS") de California tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar por los servicios cubiertos de Medi-Cal para los que Medi-Cal no es el primer pagador. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es posible que el seguro de automóvil o el seguro de compensación del trabajador tenga que pagar primero, o reembolsar a Medi-Cal.

Si se lesiona y otra persona es responsable de su lesión, usted o su representante legal deben notificar al DHCS en un plazo de 30 días tras presentar una demanda legal o una reclamación. Envíe su notificación en línea:

- Personal Injury Program en <https://dhcs.ca.gov/PI> (en inglés)
- Workers' Compensation Recovery Program en <http://dhcs.ca.gov/WC> (en inglés)

Para obtener más información, visite <https://dhcs.ca.gov/tplrd> (en inglés) o llame al **1-916-445-9891**.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Aviso sobre recuperación por medio de herencia

El programa Medi-Cal debe buscar el reembolso de los patrimonios de la sucesión testamentaria de ciertos Miembros difuntos por los beneficios de Medi-Cal recibidos a partir de los 55 años de edad. El reembolso incluye el Pago por Servicio (Fee-for-Service, “FFS”) y las primas de atención médica administrada/pagos de capitación por los servicios en centros de enfermería, los servicios basados en el hogar y la comunidad, y los servicios relacionados con el hospital y los medicamentos recetados recibidos cuando el Miembro era un paciente hospitalizado en un centro de enfermería o estaba recibiendo servicios basados en el hogar y la comunidad. El reembolso no puede exceder el valor del patrimonio de la sucesión testamentaria de un Miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web de recuperación por medio de herencia del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/er> (en inglés) o llame al **1-(916) 650-0590**.

Notificación de Acción

Kaiser Permanente le enviará una Notificación de acción (Notice of Action, NOA) en cualquier momento que rechazemos, retrasemos, cancelemos o modifiquemos una solicitud de servicios de atención para la salud. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Consulte la sección Apelaciones en el Capítulo 6 para obtener información importante sobre cómo presentar su Apelación. Cuando le enviemos una NOA, se le informarán todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con la decisión que tomamos.

Contenido de los avisos

Si basamos total o parcialmente los rechazos, retrasos, cancelaciones o modificaciones en la necesidad desde el punto de vista médico, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción a tomar.
- Una explicación clara y concisa de los motivos para tomar nuestra decisión.
- Cómo tomamos la decisión, incluidas las reglas que utilizamos.
- Los motivos médicos de la decisión. Debemos indicar claramente por qué la afección del Miembro no cumple las reglas o pautas.

Traducciones

Estamos obligados a traducir completamente y a proporcionar la información por escrito a los Miembros en los idiomas comunes preferidos, incluidas todas las notificaciones de quejas formales y apelaciones.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

La notificación totalmente traducida debe incluir el motivo médico de nuestra decisión de rechazar, retrasar, cambiar, reducir, suspender o interrumpir una solicitud de servicios de atención para la salud.

Si su idioma preferido no está disponible, le ofreceremos ayuda verbal en su idioma preferido para que pueda entender la información que recibe.

Aviso sobre circunstancias inusuales

Si sucede algo que limite nuestra capacidad para proporcionarle y organizar la atención, como un desastre importante, haremos nuestro mejor esfuerzo por ofrecerle la atención que necesita con los Proveedores de la Red de Medi-Cal y los centros de atención de la red que estén disponibles. Si tiene una condición médica de emergencia, acuda al hospital más cercano. Tiene cobertura para la Atención de Emergencia como se describe en la sección “Atención de Emergencia”.

Aviso sobre la administración de sus beneficios

Debe llenar todos los formularios que le pedimos en el desempeño de nuestras actividades. Además, podemos crear normas (políticas y procedimientos) para proporcionarle mejores servicios.

Si hacemos una excepción a los términos de esta Guía para Miembros para usted o para otra persona, no tenemos que volver a hacerlo por usted o por otra persona en el futuro.

Si no exigimos el cumplimiento de alguna parte de esta Guía para Miembros, no implica que renunciemos a los términos de esta Guía para Miembros. Tenemos derecho a hacer cumplir los términos de esta Guía para Miembros en cualquier momento.

Aviso sobre cambios a esta Guía para Miembros

Nosotros, con la aprobación del DHCS, en cualquier momento podemos hacer cambios a esta Guía para Miembros. Le informaremos por escrito y con 30 días de anticipación sobre cualquier cambio que se realice.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Aviso sobre honorarios y costos de abogados y defensores

En cualquier disputa entre usted y nosotros, The Permanente Medical Group o Kaiser Foundation Hospitals, cada parte pagará sus propios honorarios y costos. Esto incluye los honorarios de abogados y defensores.

Aviso sobre la obligatoriedad de esta Guía para Miembros para los Miembros

Cuando usted elige inscribirse en el plan Kaiser Permanente Medi-Cal Plan, los términos de esta Guía para Miembros son obligatorios para usted.

Avisos sobre su cobertura

Podemos enviarle actualizaciones sobre su cobertura de atención médica. Las enviaremos a la dirección más reciente que tengamos de usted. Si se muda o tiene una nueva dirección, indíquenos su nueva dirección lo antes posible llamando a Servicio a los Miembros al **1-855-839-7613** (TTY 711). Además, notifíquele su nueva dirección al evaluador de elegibilidad del condado.



Llame a Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

8. Números importantes y palabras clave

Números de teléfono importantes

- Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente:
 - ◆ Español **1-800-788-0616**
 - ◆ Inglés **1-855-839-7613**
(y más de 150 idiomas a través del servicio de interpretación)
 - ◆ TTY **711**
- Autorización para obtener atención de postestabilización **1-800-225-8883** (TTY **711**)
- Citas y Consejos de Kaiser Permanente **1-866-454-8855** (TTY **711**)
- Opciones de Atención Médica **1-800-430-4263**
(TTY **1-800-430-7077**)
- Medi-Cal Rx **1-800-977-2273**
(TTY **711**)

Palabras clave

Administrador de casos: Enfermeros registrados, enfermeros vocacionales certificados, trabajadores sociales u otro personal designado que pueden ayudarle a entender problemas importantes de salud y coordinar la atención con sus proveedores.

Afiliado: Una persona que es miembro de un plan de salud y que recibe servicios a través del plan.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Aguda: Afección médica breve y repentina que requiere atención médica rápida.

Aparato ortopédico: Un dispositivo utilizado como apoyo o corrector unido de forma externa al cuerpo para sostener o corregir una parte del cuerpo muy lesionada o enferma y que es Necesario desde el Punto de Vista Médico para la recuperación médica del Miembro.

Aparato protésico: Un dispositivo artificial unido al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

Apelación: Una solicitud de un Miembro para que Kaiser Permanente revise y modifique una decisión tomada sobre una cobertura para un servicio solicitado.

Arbitraje obligatorio: Es una manera de resolver problemas por medio de un tercero neutral. En los problemas que se resuelven por medio de un arbitraje obligatorio, un tercero escucha a ambas partes del problema y toma una decisión que ambas partes deben aceptar. Ambas partes renuncian al derecho de apelar a un juicio por jurado o por tribunal.

Área de Servicio de Kaiser Permanente Medi-Cal Plan: El área geográfica para el plan Kaiser Permanente Medi-Cal Plan. Debe vivir dentro de esta área para inscribirse y permanecer inscrito en el plan Kaiser Permanente Medi-Cal Plan:

Área de Servicio del Medi-Cal Plan del Norte de California

- Condado de Alameda (completo): todos los códigos postales
- Condado de Amador (parcial): códigos postales 95640, 95669
- Condado de Contra Costa (completo): todos los códigos postales
- Condado de El Dorado (parcial): códigos postales 95613-14, 95619, 95623, 95633-35, 95651, 95664, 95667, 95672, 95682, 95762
- Condado de Fresno (parcial): códigos postales 93242, 93602, 93606-07, 93609, 93611-13, 93616, 93618-19, 93624-27, 93630-31, 93646, 93648-52, 93654, 93656-57, 93660, 93662, 93667-68, 93675, 93701-12, 93714-18, 93720-30, 93737, 93740-41, 93744-45, 93747, 93750, 93755, 93760-61, 93764-65, 93771-79, 93786, 93790-94, 93844, 93888
- Condado de Kings (parcial): códigos postales 93230, 93232, 93242, 93631, 93656
- Condado de Madera (parcial): códigos postales 93601-02, 93604, 93614, 93623, 93626, 93636-39, 93643-45, 93653, 93669, 93720
- Condado de Marin (completo): todos los códigos postales



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

- Los siguientes códigos postales del condado de Mariposa: 93601, 93623, 93653
- Condado de Napa (completo): todos los códigos postales
- Los siguientes códigos postales de Placer: 95602-04, 95610, 95626, 95648, 95650, 95658, 95661, 95663, 95668, 95677-78, 95681, 95703, 95722, 95736, 95746-47, 95765
- Condado de Sacramento (completo): todos los códigos postales
- San Francisco (completo): todos los códigos postales
- Condado de San Joaquin (completo): todos los códigos postales
- Condado de San Mateo (completo): todos los códigos postales
- Condado de Santa Clara (parcial): códigos postales 94022-24, 94035, 94039-43, 94085-89, 94301-06, 94309, 94550, 95002, 95008-09, 95011, 95013-15, 95020-21, 95026, 95030-33, 95035-38, 95042, 95044, 95046, 95050-56, 95070-71, 95076, 95101, 95103, 95106, 95108-13, 95115-36, 95138-41, 95148, 95150-61, 95164, 95170, 95172-73, 95190-94, 95196
- Todos los códigos postales del condado de Santa Cruz
- Condado de Solano (completo): todos los códigos postales
- Condado de Sonoma (parcial): códigos postales 94515, 94922-23, 94926-28, 94931, 94951-55, 94972, 94975, 94999, 95401-07, 95409, 95416, 95419, 95421, 95425, 95430-31, 95433, 95436, 95439, 95441-42, 95444, 95446, 95448, 95450, 95452, 95462, 95465, 95471-73, 95476, 95486-87, 95492
- Todos los códigos postales del condado de Stanislaus
- Condado de Sutter (parcial): códigos postales 95626, 95645, 95659, 95668, 95674, 95676, 95692, 9583795836-7
- Los siguientes códigos postales del condado de Tulare: 93618, 93631, 93646, 93654, 93666, 93673
- Condado de Yolo (parcial): códigos postales 95605, 95607, 95612, 95615-18, 95645, 95691, 95694-95, 95697-98, 95776, 95798-99
- Los siguientes códigos postales del condado de Yuba: 95692, 95903, 95961

Área de Servicio del Plan Medi-Cal del Sur de California

- Condado de Imperial (parcial): códigos postales 92274-75
- Kern (parcial): códigos postales 93203, 93205-06, 93215-16, 93220, 93222, 93224-26, 93238, 93240-41, 93243, 93249-52, 93263, 93268, 93276, 93280, 93285, 93287, 93301-09, 93311-14, 93380, 93383-90, 93501-02, 93504-05, 93518-19, 93531, 93536, 93560-61, 93581



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

- Condado de Los Angeles (parcial): todos los códigos postales, excepto Catalina Island
- Condado de Orange (completo): todos los códigos postales
- Condado de Riverside (parcial): códigos postales 91752, 92028, 92201-03, 92210-11, 92220, 92223, 92230, 92234-36, 92240-41, 92247-48, 92253-55, 92258, 92260-64, 92270, 92274, 92276, 92282, 92320, 92324, 92373, 92399, 92501-09, 92513-14, 92516-19, 92521-22, 92530-32, 92543-46, 92548, 92551-57, 92562-64, 92567, 92570-72, 92581-87, 92589-93, 92595-96, 92599, 92860, 92877-83
- Condado de San Bernardino (parcial): códigos postales 91701, 91708-10, 91729-30, 91737, 91739, 91743, 91758-59, 91761-64, 91766, 91784-86, 92252, 92256, 92268, 92277-78, 92284-86, 92305, 92307-08, 92313-18, 92321-22, 92324-25, 92329, 92331, 92333-37, 92339-41, 92344-46, 92350, 92352, 92354, 92357-59, 92369, 92371-78, 92382, 92385-86, 92391-95, 92397, 92399, 92401-08, 92410-11, 92413, 92415, 92418, 92423, 92427, 92880
- Condado de San Diego (parcial): códigos postales 91901-03, 91908-17, 91921, 91931-33, 91935, 91941-46, 91950-51, 91962-63, 91976-80, 91987, 92003, 92007-11, 92013-14, 92018-30, 92033, 92037-40, 92046, 92049, 92051-52, 92054-61, 92064-65, 92067-69, 92071-72, 92074-75, 92078-79, 92081-86, 92088, 92091-93, 92096, 92101-24, 92126-32, 92134-40, 92142-43, 92145, 92147, 92149-50, 92152-55, 92158-61, 92163, 92165-79, 92182, 92186-87, 92191-93, 92195-99
- Condado de Tulare (parcial): códigos postales 93238, 93261
- Condado de Ventura (parcial): códigos postales 90265, 91304, 91307, 91311, 91319-20, 91358-62, 91377, 93001-07, 93009-12, 93015-16, 93020-22, 93030-36, 93040-44, 93060-66, 93094, 93099, 93252

Área de Servicio de la Región Base: El área geográfica que define la Región de Kaiser Foundation Health Plan, Inc. en la cual está inscrito el Miembro.

Área de Servicio de la Región Base del Norte de California

- Condado de Alameda (completo): todos los códigos postales
- Condado de Amador (parcial): códigos postales 95640, 95669
- Condado de Contra Costa (completo): todos los códigos postales
- Condado de El Dorado (parcial): códigos postales 95613-14, 95619, 95623, 95633-35, 95651, 95664, 95667, 95672, 95682, 95762
- Condado de Fresno (parcial): códigos postales 93242, 93602, 93606-07, 93609, 93611-13, 93616, 93618-19, 93624-27, 93630-31, 93646, 93648-52, 93654, 93656-57, 93660, 93662, 93667-68, 93675, 93701-12, 93714-18, 93720-30, 93737, 93740-41,



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

- 93744-45, 93747, 93750, 93755, 93760-61, 93764-65, 93771-79, 93786, 93790-94, 93844, 93888
- Condado de Kings (parcial): códigos postales 93230, 93232, 93242, 93631, 93656
 - Condado de Madera (parcial): códigos postales 93601-02, 93604, 93614, 93623, 93626, 93636-39, 93643-45, 93653, 93669, 93720
 - Condado de Marin (completo): todos los códigos postales
 - Los siguientes códigos postales del condado de Mariposa: 93601, 93623, 93653
 - Condado de Napa (completo): todos los códigos postales
 - Los siguientes códigos postales de Placer: 95602-04, 95610, 95626, 95648, 95650, 95658, 95661, 95663, 95668, 95677-78, 95681, 95703, 95722, 95736, 95746-47, 95765
 - Condado de Sacramento (completo): todos los códigos postales
 - San Francisco (completo): todos los códigos postales
 - Condado de San Joaquin (completo): todos los códigos postales
 - Condado de San Mateo (completo): todos los códigos postales
 - Condado de Santa Clara (parcial): códigos postales 94022-24, 94035, 94039-43, 94085-89, 94301-06, 94309, 94550, 95002, 95008-09, 95011, 95013-15, 95020-21, 95026, 95030-33, 95035-38, 95042, 95044, 95046, 95050-56, 95070-71, 95076, 95101, 95103, 95106, 95108-13, 95115-36, 95138-41, 95148, 95150-61, 95164, 95170, 95172-73, 95190-94, 95196
 - Todos los códigos postales del condado de Santa Cruz
 - Condado de Solano (completo): todos los códigos postales
 - Condado de Sonoma (parcial): códigos postales 94515, 94922-23, 94926-28, 94931, 94951-55, 94972, 94975, 94999, 95401-07, 95409, 95416, 95419, 95421, 95425, 95430-31, 95433, 95436, 95439, 95441-42, 95444, 95446, 95448, 95450, 95452, 95462, 95465, 95471-73, 95476, 95486-87, 95492
 - Todos los códigos postales del condado de Stanislaus
 - Condado de Sutter (parcial): códigos postales 95626, 95645, 95659, 95668, 95674, 95676, 95692, 9583795836-7
 - Los siguientes códigos postales del condado de Tulare: 93618, 93631, 93646, 93654, 93666, 93673
 - Condado de Yolo (parcial): códigos postales 95605, 95607, 95612, 95615-18, 95645, 95691, 95694-95, 95697-98, 95776, 95798-99
 - Los siguientes códigos postales del condado de Yuba: 95692, 95903, 95961



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Área de Servicio de la Región Base del Sur de California

- Condado de Imperial (parcial): códigos postales 92274-75
- Kern (parcial): códigos postales 93203, 93205-06, 93215-16, 93220, 93222, 93224-26, 93238, 93240-41, 93243, 93249-52, 93263, 93268, 93276, 93280, 93285, 93287, 93301-09, 93311-14, 93380, 93383-90, 93501-02, 93504-05, 93518-19, 93531, 93536, 93560-61, 93581
- Condado de Los Angeles (parcial): todos los códigos postales, excepto Catalina Island
- Condado de Orange (completo): todos los códigos postales
- Condado de Riverside (parcial): códigos postales 91752, 92028, 92201-03, 92210-11, 92220, 92223, 92230, 92234-36, 92240-41, 92247-48, 92253-55, 92258, 92260-64, 92270, 92274, 92276, 92282, 92320, 92324, 92373, 92399, 92501-09, 92513-14, 92516-19, 92521-22, 92530-32, 92543-46, 92548, 92551-57, 92562-64, 92567, 92570-72, 92581-87, 92589-93, 92595-96, 92599, 92860, 92877-83
- Condado de San Bernardino (parcial): códigos postales 91701, 91708-10, 91729-30, 91737, 91739, 91743, 91758-59, 91761-64, 91766, 91784-86, 92252, 92256, 92268, 92277-78, 92284-86, 92305, 92307-08, 92313-18, 92321-22, 92324-25, 92329, 92331, 92333-37, 92339-41, 92344-46, 92350, 92352, 92354, 92357-59, 92369, 92371-78, 92382, 92385-86, 92391-95, 92397, 92399, 92401-08, 92410-11, 92413, 92415, 92418, 92423, 92427, 92880
- Condado de San Diego (parcial): códigos postales 91901-03, 91908-17, 91921, 91931-33, 91935, 91941-46, 91950-51, 91962-63, 91976-80, 91987, 92003, 92007-11, 92013-14, 92018-30, 92033, 92037-40, 92046, 92049, 92051-52, 92054-61, 92064-65, 92067-69, 92071-72, 92074-75, 92078-79, 92081-86, 92088, 92091-93, 92096, 92101-24, 92126-32, 92134-40, 92142-43, 92145, 92147, 92149-50, 92152-55, 92158-61, 92163, 92165-79, 92182, 92186-87, 92191-93, 92195-99
- Condado de Tulare (parcial): códigos postales 93238, 93261
- Condado de Ventura (parcial): códigos postales 90265, 91304, 91307, 91311, 91319-20, 91358-62, 91377, 93001-07, 93009-12, 93015-16, 93020-22, 93030-36, 93040-44, 93060-66, 93094, 93099, 93252

Atención a largo plazo: Atención en un centro de atención durante un plazo mayor que el mes de admisión más un mes.

Atención a pacientes ambulatorios en un hospital: Atención médica o quirúrgica realizada en un hospital sin una admisión como paciente hospitalizado.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Atención de Emergencia: Un examen realizado por un médico, o personal bajo la dirección de un médico, según lo permita la ley, para saber si existe una condición médica de emergencia. Servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico requeridos para estabilizarlo clínicamente según las capacidades de la instalación.

Atención de enfermería especializada: Servicios cubiertos brindados por enfermeros, técnicos o terapeutas certificados durante su estadía en un Centro de Enfermería Especializada o el domicilio de un Miembro.

Atención de seguimiento: Atención médica regular para revisar el progreso de un paciente después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Atención de Urgencia (o servicios de urgencia): Los servicios brindados para tratar una enfermedad, lesión o condición que no es de emergencia y que requiere atención médica. Puede recibir Atención de Urgencia de un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red, si los Proveedores de la Red de Medi-Cal no están disponibles ni accesibles temporalmente.

Atención Delicada: Servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico relacionados con la salud mental o del comportamiento, salud sexual y reproductiva, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/sida, abuso sexual y abortos, trastorno por abuso de sustancias, atención para la afirmación del género y violencia en la pareja.

Atención médica a domicilio: Atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.

Atención médica primaria: Consulte la definición de “Cuidados de rutina”.

Atención para pacientes ambulatorios: Cuando no debe permanecer durante la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención para pacientes hospitalizados: Cuando debe permanecer durante la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Autorización previa (preaprobación): El proceso por el que usted o su proveedor deben solicitar la aprobación de Kaiser Permanente para ciertos servicios para asegurarse de que los cubriremos. Una referencia no es una aprobación. La preaprobación es lo mismo que la autorización previa.



Beneficios: Servicios de atención para la salud y medicamentos cubiertos según este plan de salud. Sin embargo, el programa Community Supports no se considera como un beneficio.

California Children’s Services (“CCS”): Un programa de Medi-Cal que brinda servicios para niños de hasta 21 años con ciertas afecciones, enfermedades y problemas de salud crónicos.

Cancelar la afiliación: Dejar de usar Kaiser Foundation Health Plan, Inc. como su plan de atención médica administrada de Medi-Cal porque ya no califica o se cambió a un nuevo plan de salud. Debe firmar un formulario que indique que ya no desea usar este plan de salud o llamar a Opciones de Atención Médica y cancelar su afiliación por teléfono.

Centro de Atención del Plan: Cualquier centro de atención que aparezca en nuestro sitio web en kp.org/finddoctors (haga clic en “Español”) que sea parte de nuestra red. Los Centros de Atención del Plan están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Para conocer las ubicaciones actuales de los Centros de Atención del Plan, llame a Servicio a los Miembros.

Centro de atención subaguda (para adultos o pediátrico): Un centro de atención a largo plazo que proporciona atención integral a personas médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, cuidados de traqueotomía, alimentación parenteral intravenosa y atención médica administrada para el tratamiento de heridas complejas.

Centro de enfermería especializada: Un lugar que brinda atención de enfermería las 24 horas del día que solo pueden brindar profesionales de la salud capacitados.

Centro de Salud con Calificación Federal (“FQHC”): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en un FQHC.

Centros de Partos Independientes (Freestanding Birth Centers, “FBC”): Centros de salud donde se planea que el parto ocurra fuera de la residencia de la mujer embarazada, que cuenten con una licencia o estén de otra manera aprobados por el estado para proporcionar atención prenatal durante el trabajo de parto y el parto o posparto y otros servicios ambulatorios que se incluyen en el plan. Estos centros de atención no son hospitales.

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo a fin de mejorar la función o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por un defecto congénito, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, “RHC”): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede obtener atención primaria y preventiva en una RHC.

Clínica: Un centro de atención que pueden elegir los Miembros como proveedor de atención primaria (primary care provider, “PCP”). También puede ser un Centro de Salud con Calificación Federal (Federally Qualified Health Center, “FQHC”), una clínica comunitaria, una Clínica de Salud Rural (Rural Health Clinic, “RHC”), un Proveedor de Atención Médica Indígena (Indian Health Care Provider, “IHCP”) u otro centro de atención primaria.

Cobertura de medicamentos recetados: Cobertura para medicamentos recetados por un proveedor.

Condición crónica: Una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar por completo o que empeora con el tiempo, o para la que debe recibir tratamiento a fin de que no empeore.

Condición médica de emergencia psiquiátrica: Un trastorno mental en donde los síntomas son agudos o con la gravedad suficiente como para que usted se convierta en un peligro inminente para sí mismo o para los demás; que no sea capaz, en un momento dado, de conseguir alimentos, refugio o vestimenta, o que no pueda hacer uso de dichos elementos debido al trastorno mental.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o mental con síntomas muy graves, como un trabajo de parto activo (ver la definición proporcionada anteriormente) o dolor intenso, que una persona con conocimientos básicos de salud y medicina podría considerar con prudencia que, si no recibe atención médica inmediata, podría:

- poner en riesgo su salud o la de su bebé por nacer
- causar daños a una función corporal
- causar que una parte o un órgano del cuerpo no funcionen bien

Consultas de telesalud: Consultas interactivas por video y consultas telefónicas programadas entre usted y su proveedor.

Continuidad de la atención de salud: La capacidad del Miembro de un plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red durante un periodo de hasta 12 meses, si el proveedor y Kaiser Permanente están de acuerdo.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Coordinación de Beneficios (Coordination of Benefits, “COB”): El proceso de determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene las responsabilidades de pago y tratamiento primario para los Miembros con más de un tipo de cobertura de seguro médico.

Copago: Un pago que usted realiza, generalmente al momento de recibir el servicio, además del pago del asegurador.

Cuidados de Rutina: Servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico y atención preventiva, consultas para el bienestar infantil o atención, como la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de los Cuidados de Rutina es prevenir problemas de salud.

Cuidados paliativos: Los cuidados para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales para los Miembros con enfermedades graves. Los cuidados paliativos no requieren que el Miembro tenga una esperanza de vida de 6 meses o menos.

Cuidados para enfermos terminales: Atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales a los Miembros con enfermedades terminales. La atención para enfermos terminales está disponible cuando el Miembro tiene una esperanza de vida de 6 meses o menos.

Departamento de Atención Médica Administrada (Department of Managed Health Care, “DMHC”): El Departamento de Atención Médica Administrada de California. Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de atención médica administrada.

Departamento de Servicios de Atención para la Salud (Department of Health Care Services, “DHCS”): El Departamento de Servicios de Atención para la Salud de California. Es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

Directorio de Proveedores de Medi-Cal: Una lista de los proveedores que están dentro de la red de proveedores de Kaiser Permanente Medi-Cal.

Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment (“EPSDT”): Los servicios del programa EPSDT son un beneficio para los Miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudarlos a mantenerse saludables. Los Miembros deben hacerse los exámenes médicos correctos para su edad y las pruebas de detección adecuadas para detectar problemas de salud y tratar las enfermedades en una etapa temprana, así como cualquier tratamiento para cuidar o ayudar con las afecciones que podrían detectarse en los exámenes médicos.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY 711). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Enfermedad grave: Una enfermedad o afección que debe tratarse y que puede resultar en la muerte.

Enfermedad terminal: Una condición médica que no puede revertirse y que, muy probablemente, causará la muerte en un plazo de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Enfermera Partera Certificada (Certified Nurse Midwife, “CNM”): Una persona con licencia de enfermera registrada y certificada como enfermera partera por el Consejo de Enfermeros Registrados de California. Una enfermera partera certificada puede asistir a casos de parto normal.

Equipo médico duradero (Durable medical equipment, “DME”): El equipo médico duradero (“DME”) incluye artículos que cumplen los siguientes criterios:

- El artículo está hecho para usarlo repetidamente.
- El artículo se utiliza principal y habitualmente para un objetivo médico.
- El artículo es útil solamente para una persona que tiene una lesión o enfermedad.
- El artículo es adecuado para su uso en el hogar.
- El artículo es necesario para ayudarle con sus actividades de la vida diaria (activities of daily living, “ADL”).

Especialista (o proveedor especialista): Un médico que trata ciertas clases de problemas de atención médica. Por ejemplo, un cirujano ortopédico ofrece tratamiento para huesos fracturados; un alergólogo trata alergias y un cardiólogo trata problemas del corazón. En la mayoría de los casos, necesitará una referencia de su PCP para ver a un especialista.

Fraude: Un acto intencional para engañar o tergiversar por parte de una persona que sabe que el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para la persona o para alguien más.

Grupo Médico: Para los Miembros de la Región Norte de California, The Permanente Medical Group, Inc., una corporación profesional con fines de lucro. Para los Miembros de la Región Sur de California, el Southern California Permanente Medical Group, una asociación profesional con fines de lucro.

Hogar médico: Es un modelo de atención que le brindará una mejor calidad de atención médica, mejorará el autocuidado de los Miembros y reducirá costos evitables con el paso del tiempo.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Hogar o centro de atención intermedia: Atención proporcionada en un hogar o centro de atención a largo plazo que ofrece tratamientos residenciales las 24 horas del día. Entre los tipos de hogares o centros de atención intermedia se incluyen los centros de cuidados intermedios para personas con discapacidades del desarrollo (intermediate care facility/developmentally-disabled, ICF/DD), los centros de cuidados intermedios para personas con discapacidades del desarrollo y de habilitación (intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H) y los centros de cuidados intermedios para personas con discapacidades del desarrollo con enfermería (intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N).

Hospital del Plan: Cualquier hospital que aparezca en nuestro sitio web en kp.org/finddoctors (haga clic en “Español”) que sea parte de nuestra red. Los Hospitales del Plan están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso. Para conocer las ubicaciones actuales de los Hospitales del Plan, llame a Servicio a los Miembros.

Hospital participante: Un hospital con licencia que tiene un contrato con Kaiser Permanente para brindar servicios a los Miembros cuando un Miembro recibe atención. Los Servicios Cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los Miembros están limitados por nuestra revisión de utilización y por políticas de control de calidad o nuestro contrato con el hospital.

Hospital: Un lugar en donde obtiene atención para pacientes hospitalizados y ambulatorios de médicos y enfermeros.

Hospitalización: Admisión a un hospital para el tratamiento como paciente hospitalizado.

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.: Una organización sin fines de lucro de California. En esta Guía para Miembros, “nosotros” o “nuestro” se refiere a Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

Kaiser Permanente Medi-Cal Plan: Su plan de salud de atención médica administrada de Medi-Cal.

Kaiser Permanente: Kaiser Foundation Health Plan, Inc., Kaiser Foundation Hospitals (organización sin fines de lucro de California) y The Permanente Medical Group.

Lista de Medicamentos por Contrato (Contract Drug List, “CDL”): La lista de medicamentos aprobados por Medi-Cal Rx de la cual su proveedor puede recetarle medicamentos cubiertos que necesita.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Lista de medicamentos recetados disponibles: Es una lista de medicamentos o artículos aprobados para los Miembros que cumplen ciertos requisitos.

Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal con FFS conocido como “Medi-Cal Rx” que proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos para todos los beneficiarios de Medi-Cal Rx.

Medicamentos recetados: Un medicamento que para ser vendido legalmente requiere una receta médica de un proveedor certificado, a diferencia de los medicamentos de venta libre (over-the-counter, “OTC”), que no requieren una receta médica.

Medicare: El programa federal de seguro médico para personas de 65 años de edad o más, algunas personas más jóvenes con discapacidades y personas con insuficiencia renal crónica en fase terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante de riñón, a veces denominada enfermedad renal en fase terminal [End-Stage Renal Disease, ESRD]).

Médico del Plan: Cualquier médico certificado que sea empleado de The Permanente Medical Group, o cualquier médico certificado que tenga un contrato para proporcionar Servicios Cubiertos a los Miembros. Los médicos que tienen contrato con nosotros solo para proporcionar servicios de referencia no se consideran Médicos del Plan.

Miembro: Cualquier beneficiario elegible de Medi-Cal inscrito en Kaiser Permanente que tiene derecho a recibir los Servicios Cubiertos.

Nativo americano: Persona que cumple la definición de “nativo” según la ley federal en la sección 438.14 del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), que define a una persona como “nativo” si cumple cualquiera de lo siguiente:

- Es miembro de una tribu indígena reconocida a nivel federal.
- Vive en un centro urbano y cumple una o más de las siguientes condiciones:
 - ◆ Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de nativos, incluidas las tribus, bandas o grupos extinguidos desde 1940 y los reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o que es descendiente, en primer o segundo grado, de cualquiera de dichos miembros.
 - ◆ Es esquimal o aleutiano u otro nativo de Alaska.
 - ◆ Es considerado nativo por la Secretaría de Interior para cualquier efecto.
 - ◆ Se determina que es nativo en virtud de las regulaciones dictadas por la Secretaría del Interior.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

- Es considerado nativo por la Secretaría de Interior para cualquier efecto.
- Es considerado nativo por la Secretaría de Salud y Servicios Humanos para efectos de elegibilidad para los servicios de atención para la salud indígenas, incluso como indígena de California, esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska.

Necesario desde el Punto de Vista Médico (o necesidad médica): Necesario desde el Punto de Vista Médico son servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes sufran una enfermedad o discapacidad grave. La atención reduce el dolor intenso al tratar el problema de salud, la enfermedad o la lesión. Para los Miembros menores de 21 años, los servicios Necesarios desde el Punto de Vista Médico incluyen la atención que es necesaria para corregir o ayudar a una enfermedad o condición física o mental, incluidos los trastornos por abuso de sustancias, como se establece en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de Estados Unidos.

Opciones de Atención Médica (Health Care Options, “HCO”): El programa que puede inscribirle o cancelar su afiliación en el plan de salud.

Otra cobertura de salud (Other Health Coverage, “OHC”): Seguro médico privado y quien paga servicios que no sea Medi-Cal. Los servicios pueden incluir planes médicos, dentales, oftalmológicos, farmacéuticos o complementarios de Medicare (Parte C y D).

Paciente existente: Un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y ha acudido a ese proveedor en una cantidad específica de tiempo establecida por el Plan de Salud.

Pago por Servicio (Fee-For-Service, “FFS”) de Medi-Cal: A veces, su plan de Medi-Cal no cubre servicios, pero usted puede obtenerlos por medio de FFS de Medi-Cal, como muchos servicios de la farmacia a través de Medi-Cal RX.

Plan de atención médica administrada: Un plan de Medi-Cal que usa solo ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Kaiser Foundation Health Plan, Inc. es un plan de atención médica administrada.

Plan: Consulte la definición de “Plan de atención médica administrada”.

Preaprobación (o autorización previa): El proceso por el que usted o su proveedor deben solicitar la aprobación de Kaiser Permanente para ciertos servicios para asegurarse de que los cubriremos. Una referencia no es una aprobación. La preaprobación es lo mismo que la autorización previa.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Proveedor calificado: Un médico calificado en el área de práctica adecuada para tratar su afección.

Proveedor de Atención Médica Indígena (Indian Health Care Provider, “IHCP”): Un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud para los Indígenas (Indian Health Service, IHS) o por una Tribu Indígena, Programa de Salud Tribal, Organización Tribal u Organización Indígena Urbana. La Tribu Indígena, Organización Tribal u Organización Indígena Urbana se define en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica para los Indígenas (sección 1603 del Título 25 del Código de Estados Unidos [United States Code, U.S.C.]).

Proveedor de atención primaria (primary care provider, “PCP”): El proveedor certificado que tiene para recibir la mayor parte de su atención médica. Su PCP le ayuda a obtener la atención que necesita. Su PCP puede ser cualquiera de los siguientes:

- médico general
- médico internista
- pediatra
- profesional de medicina familiar
- obstetra/ginecólogo
- Proveedor de Atención Médica Indígena (“IHCP”)
- Centro de Salud con Calificación Federal (“FQHC”)
- Clínica de Salud Rural (“RHC”)
- profesional de enfermería avanzada
- asistente médico
- clínico

Proveedor de la Red de Medi-Cal (o Proveedor Dentro de la Red): Consulte “Proveedor participante” más abajo.

Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red: Un proveedor que no forma parte de la red de Kaiser Permanente, pero que es designado por el DHCS como un proveedor de Medi-Cal. Por ejemplo, un proveedor que participa en FFS de Medi-Cal y no forma parte de la red de proveedores de Kaiser Permanente es un Proveedor de Medi-Cal Fuera de la Red.

Proveedor de servicios de salud mental: Personas con licencia que brindan servicios de salud mental y para la salud del comportamiento a pacientes.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).

Visite en línea kp.org/espanol

Proveedor del Plan: Un Hospital del Plan, un Médico del Plan, The Permanente Medical Group, una Farmacia del Plan o cualquier otro proveedor que el Plan de Salud designe como Proveedor del Plan.

Proveedor Fuera de la Red: Un proveedor que no forma parte de la red de Kaiser Permanente y que no puede ser designado por el DHCS como un proveedor de Medi-Cal.

Proveedor no participante: Un proveedor que no pertenece a la red de Kaiser Permanente.

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional de la salud certificado o un centro de atención médica autorizado, incluidos los centros de atención subaguda que tienen contrato con Kaiser Permanente para ofrecer Servicios Cubiertos a Miembros cuando reciben atención.

Proveedores de atención médica a domicilio: Proveedores que brindan atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

Proveedores de atención médica: Médicos y especialistas, como cirujanos, médicos que tratan el cáncer o médicos que tratan partes del cuerpo en particular y que trabajan con Kaiser Permanente o están en nuestra red. Nuestros Proveedores de la Red de Medi-Cal deben tener una licencia para ejercer en California y brindarle un servicio que cubrimos.

Generalmente necesitará una referencia de su PCP antes de que pueda acudir a un especialista. Para algunos servicios, necesita preaprobación (autorización previa).

No necesitará una referencia de su PCP para algunas clases de servicios, como planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstetricia/ginecología o Atención Delicada.

Queja formal: La expresión de falta de conformidad verbal o escrita de un Miembro en relación con Kaiser Permanente, un proveedor o la calidad de la atención o de los servicios proporcionados. Una queja presentada ante nosotros sobre un Proveedor de la Red de Medi-Cal es un ejemplo de una queja formal.

Queja: Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un Miembro sobre un servicio cubierto por Medi-Cal, Kaiser Permanente, un plan de salud mental del condado o un proveedor de Medi-Cal. Una queja significa lo mismo que queja formal.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Quiropráctico: Un proveedor que trata la columna vertebral mediante manipulación manual.

Recuperación de daños: Cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un Miembro de Medi-Cal por una lesión de la que es responsable un tercero, el Departamento de Servicios de Atención para la Salud (DHCS) recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al Miembro por esa lesión.

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados por Kaiser Permanente para brindar Servicios Cubiertos.

Referencia: Cuando su PCP indica que puede obtener atención de otro proveedor. Algunos servicios y atención cubiertos requieren una referencia y preaprobación. Consulte el Capítulo 3 (“Cómo obtener atención”) para obtener más información sobre los servicios que requieren referencias o preaprobación.

Región Base: La Región de Kaiser Foundation Health Plan, Inc. en la cual está inscrito un Miembro. Para los Miembros de Medi-Cal, su Región Base es la Región Norte de California o la Región Sur de California.

Región: Una organización de Kaiser Foundation Health Plan o un plan asociado que administra un programa de servicio directo de atención médica. Las Regiones pueden cambiar el 1.º de enero de cada año y actualmente son las siguientes: Distrito de Columbia y partes del Norte de California, del Sur de California, Colorado, Georgia, Hawái, Idaho, Maryland, Oregón, Virginia y Washington. Para ver una lista actualizada de los centros de la Región, visite nuestro sitio web, kp.org/espanol, o llame a Servicio a los Miembros.

Seguro médico: La cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos al asegurado por los gastos causados por una enfermedad o una lesión o que paga directamente al proveedor de la atención.

Servicio de parteras: Atención prenatal, intraparto y posparto, incluida la atención de planificación familiar para la madre y la atención inmediata para el recién nacido, brindada por enfermeras parteras certificadas (“CNM”) y enfermeras parteras con licencia (“LM”).

Servicio no cubierto: Un servicio que Kaiser Permanente no cubre.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios Cubiertos: Los servicios de Medi-Cal que a Kaiser Permanente le corresponde pagar. Los Servicios Cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato de Medi-Cal, y como se indique en esta Guía para Miembros y en cualquier otra enmienda.

Servicios de planificación familiar: Servicios para prevenir o retrasar el embarazo.

Servicios de postestabilización: Servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se proporcionan después de estabilizar a un Miembro para mantenerlo estable. Los servicios de atención de postestabilización están cubiertos y los pagamos. Los hospitales fuera de la red pueden necesitar preaprobación.

Servicios de salud mental ambulatorios: Servicios para pacientes ambulatorios para Miembros con trastornos de salud mental de leves a moderados, que incluyen los siguientes:

- evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia)
- pruebas psicológicas cuando sean necesarias clínicamente para evaluar un trastorno de salud mental
- servicios para pacientes ambulatorios para supervisar el tratamiento farmacológico
- consultas de psiquiatría
- pruebas de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios
- **Servicios de salud pública:** Servicios de salud para toda la población. Estos incluyen, entre otros, análisis de situaciones médicas, supervisión médica, promoción de la salud, servicios preventivos, control de enfermedades infecciosas, protección y desinfección medioambiental, preparación y respuesta ante desastres y salud ocupacional.

Servicios de un médico: Los servicios que brinda una persona con licencia según la ley estatal para practicar la medicina o la osteopatía, que no incluyen los servicios que ofrecen los médicos cuando se le ingresa en un hospital y que se cobran en la factura del hospital.

Servicios especializados de salud mental: Servicios para los Miembros que necesitan servicios de salud mental que son de un nivel de disfunción mayor a medio o moderado.

Servicios excluidos: Servicios no cubiertos por Kaiser Permanente o mediante el programa Medi-Cal de California; servicios no cubiertos.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Servicios fuera del área: Servicios mientras un Miembro está fuera del Área de Servicio del Medi-Cal Plan.

Servicios para Adultos Basados en la Comunidad (Community-based adult services, “CBAS”): Servicios para pacientes ambulatorios en un centro de atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personalizada, capacitación y apoyo para la familia y el cuidador, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para Miembros que califican.

Servicios y dispositivos de habilitación: Servicios de atención para la salud que le ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones para la vida diaria.

Servicios y dispositivos de terapia de habilitación y rehabilitación: Servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a obtener o recuperar habilidades físicas o mentales.

Trabajo de parto activo: El periodo durante el cual una mujer se encuentra en una de las tres etapas de dar a luz y durante el cual no puede ser transferida de forma segura a otro hospital antes del parto, o en el que una transferencia podría dañar la salud y la seguridad de la mujer o el bebé por nacer.

Transporte médico de emergencia: Transporte en una ambulancia o en un vehículo de emergencia a una sala de emergencias para obtener atención médica de emergencia.

Transporte Médico: Transporte cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o recoger medicamentos recetados en auto, autobús, tren o taxi. Su proveedor debe ordenarle el Transporte Médico. Pagaremos el tipo de transporte de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite que le lleven a su cita.

Transporte No Médico: El transporte cuando va o vuelve de una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por su proveedor y cuando recoge medicamentos recetados y suministros médicos.

Tratamiento de investigación: Un medicamento, producto biológico o dispositivo para tratamiento que haya finalizado exitosamente la primera fase de una investigación clínica aprobada por la FDA, pero que no ha sido aprobado para uso general por la FDA y continúa en investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipo, procedimientos o servicios que están en fase de prueba con estudios de laboratorio o en animales antes de probarlos en humanos. Los servicios experimentales no son parte de una investigación clínica.

Triage (o evaluación): La evaluación de su salud por un médico o enfermero capacitado para detectar y determinar la urgencia de su necesidad de atención.



Llame a la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de KP al **1-855-839-7613** (TTY **711**). La llamada es gratuita. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (excepto los días festivos).
Visite en línea kp.org/espanol

Esta página se dejó en blanco intencionalmente

Esta página se dejó en blanco intencionalmente

Esta página se dejó en blanco intencionalmente

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
393 Walnut Street
Pasadena, CA 91188



1246239665-SP (12/2023)