



Manual para miembros

Lo que necesita saber sobre sus beneficios

Alameda Alliance for Health
Evidencia de cobertura (EOC)
y Formulario de autorización de
divulgación combinados

2022

Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puede solicitar este Manual para miembros y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo alguno. Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). La llamada es gratuita. Lea este Manual para miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia de idiomas para la atención médica, como servicios de interpretación y traducción. Hay varias funciones de servicio personal disponibles en el portal para miembros de Alliance. Puede seleccionar su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP), solicitar una tarjeta de identificación de miembro de reemplazo, y comprobar su elegibilidad con el plan al iniciar sesión en su cuenta del portal para miembros.

Otros formatos

Puede solicitar esta información de forma gratuita en otros formatos, como en braille, impreso en letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles. Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

1.510.747.4567 o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). La llamada es gratuita.

Servicios de interpretación

Alameda Alliance for Health (Alliance) ofrece servicios de interpretación escrita y oral por parte de un intérprete calificado las 24 horas al día de forma gratuita. No es necesario que recurra a un familiar o amigo como intérprete. No aconsejamos el uso de menores de edad como intérpretes a menos que sea una emergencia. Tiene a su disposición servicios de interpretación, lingüísticos y culturales de forma gratuita. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda con otros idiomas o recibir esta Guía en otro idioma llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY) **1.800.735.2929** o al **711**). La llamada es gratuita.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Aids and services for people with disabilities, like documents in Braille and large print, are also available. Call **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). These services are at no cost.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)。这些服务都是免费的。



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1.877.932.2738** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1.877.932.2738** (линия TTY: **1.800.735.2929**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1.877.932.2738** (линия TTY: **1.800.735.2929**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Estos servicios son gratuitos.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Ці послуги безкоштовні.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Khẩu Hiệu Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

¡Bienvenido a Alliance!

Gracias por unirse a Alameda Alliance for Health (Alliance). Alliance es un plan de salud para personas con Medi-Cal. Alliance trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Alliance tiene contratos con Alameda Health System (AHS), Community Health Center Network (CHCN), Children First Medical Group (CFMG), y Kaiser Permanente (Kaiser) para formar parte de la red de proveedores de Alliance. Como miembro de Medi-Cal, usted podría ser elegible para seleccionar uno de estos grupos de proveedores como su proveedor de atención primaria (PCP).

Es posible que pueda elegir a Kaiser como su proveedor de atención médica si usted es miembro del plan Medi-Cal de Alliance y si cumple algunos requisitos.

Estos incluyen:

- tener necesidades continuas de atención médica, o
- ser un miembro inmediato y calificado de la familia que viva en el mismo hogar que el miembro actual de Kaiser.

Un miembro adicional de la familia puede incluir:

- un cónyuge
 - un hijo soltero, dependiente y menor de **21 años de edad**
 - un dependiente discapacitado mayor de **21 años de edad** (se requiere custodia legal)
 - padres solteros o casados, o padrastros de los hijos menores de **21 años de edad**
 - un hijo de crianza temporal, hijo adoptivo o tutor legal
- usted ha sido un miembro de Kaiser en los últimos **seis (6) meses**. Debe estar dentro de los **seis (6) meses** de la fecha de vencimiento de su membresía anterior con Kaiser.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Para elegir a Kaiser como su PCP, debe llamar a nuestro Departamento de Servicios al Miembro, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Infórmenos que desea a Kaiser como su proveedor de atención médica. Después se le hará una evaluación para ver si cumple los criterios. Puede tomar hasta **30 días** para que inicie su cobertura con Kaiser después de que nos diga que desea elegir a Kaiser como su proveedor de atención médica. Tenga en cuenta que, en caso de ser aprobado, su cobertura con Kaiser generalmente iniciará en el primer día del siguiente mes.

Si usted no nos llama para elegir a Kaiser como su PCP, no podemos garantizarle que los servicios estarán cubiertos, incluso si Kaiser acepta verlo para una cita.

Manual para miembros

Este Manual para miembros le brinda información sobre su cobertura con Alliance. Léalo detenidamente y de manera completa. Le ayudará a entender y a usar sus beneficios y servicios. También le explicará sus derechos y responsabilidades como miembro de Alliance. Si tiene necesidades especiales de salud, asegúrese de leer todas las secciones que correspondan a su caso.

Este Manual para miembros también se conoce como Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) y Formulario de autorización de divulgación combinados. Es un resumen de las reglas y las políticas de Alliance y se basa en el contrato entre Alliance y el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS). Si quiere obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Para solicitar una copia del contrato entre Alliance y el DHCS, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede solicitar otra copia del Manual para miembros sin ningún costo, o puede visitar el sitio web de Alliance en **www.alamedaalliance.org** para ver el Manual para miembros. También puede solicitar, sin ningún costo, una copia de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos no exclusivos de Alliance, o cómo acceder a esta información en el sitio web de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Contáctenos

Alliance está aquí para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en **www.alamedaalliance.org**, a cualquier hora.

Gracias,

Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Índice

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de interpretación	3
¡Bienvenido a Alliance!	10
Manual para miembros.....	11
Contáctenos	12
Índice	13
1. Primeros pasos como miembro	16
Cómo obtener ayuda	16
Quién puede ser miembro	17
Tarjetas de identificación (ID).....	17
2. Acerca de su plan de salud	20
Descripción general del plan de salud.....	20
Cómo funciona su plan.....	22
Cómo cambiar de plan de salud	22
Universitarios que se mudan a un nuevo condado o fuera de California.....	23
Continuidad de la atención	24
Costos	26
3. Cómo obtener atención	31
Cómo obtener servicios de atención médica.....	31
Proveedor de atención primaria (PCP).....	32
Red de proveedores	36
Citas	44
Cómo llegar a su cita.....	44
Cómo cancelar y reprogramar	45
Pagos	45
Remisiones.....	46
Aprobación previa (autorización previa)	48



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Segundas opiniones	49
Atención sensible	50
Atención de urgencia.....	53
Atención de emergencia	54
Línea de asistencia de enfermería	55
Instrucciones anticipadas	56
Donación de órganos y tejidos	56
4. Beneficios y servicios	57
Lo que cubre su plan de salud.....	57
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Alliance.....	61
Otros beneficios y programas cubiertos por Alliance.....	80
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	84
Servicios que no pueden obtenerse a través de Alliance o Medi-Cal.....	89
5. Atención al bienestar de los niños y jóvenes.....	91
Revisiones de bienestar infantil y atención preventiva	91
Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)	92
Pruebas de intoxicación por plomo en sangre.....	94
Ayuda para obtener servicios de atención al bienestar de los niños y jóvenes..	94
Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de honorarios por servicios (FFS) u otros programas	95
6. Cómo reportar y solucionar problemas.....	98
Quejas	99
Apelaciones.....	101
Qué hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre la apelación	102
Las quejas y las Evaluaciones Médicas Independientes (IMR) con el Departamento de Atención Administrada de la Salud	104
Audiencias estatales.....	105
Fraude, despilfarro y abuso (FWA).....	107
7. Derechos y responsabilidades	109
Sus derechos.....	109
Sus responsabilidades	110
Aviso de no discriminación	111
Maneras de participar como miembro	114
Aviso sobre prácticas de privacidad	114
Aviso sobre las leyes.....	115



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otras coberturas médicas y recuperación de daños	115
Aviso sobre la recuperación por medio de la herencia	116
Aviso de Acción	117
8. Números y palabras importantes que debe conocer.....	118
Números de teléfono importantes.....	118
Palabras que debe conocer.....	120



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

1. Primeros pasos como miembro

Cómo obtener ayuda

Alliance desea que se sienta satisfecho con su atención médica. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su atención médica, ¡Alliance desea conocer su opinión!

Servicios al Miembro

El Departamento de Servicios al Miembro de Alliance está aquí para ayudarle.

Alliance puede:

- responder preguntas sobre su plan de salud y los servicios cubiertos
- ayudarle a elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP)
- decirle dónde puede obtener la atención que necesita
- ayudarle a obtener servicios de interpretación si no habla inglés
- ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos
- ayudarle a obtener información sobre programas de bienestar

Si necesita ayuda, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La llamada es gratuita. Alliance debe asegurarse que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitarnos en línea en www.alamedaalliance.org, a cualquier hora.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Quién puede ser miembro

Usted califica para Alliance porque reúne los requisitos para Medi-Cal y vive en el condado de Alameda. Puede comunicarse con una oficina local del Seguro Social llamando sin costo al **1.800.772.1213**. Es posible que también califique para Medi-Cal mediante el Seguro Social porque está recibiendo Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplementary Security Income, SSI) o Pago Suplementario Estatal (State Supplemental Payment, SSP).

Para preguntas sobre la inscripción, llame a Health Care Options (HCO) al **1.800.430.3003** (TTY **1.800.430.7077** o **711**). O visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Medi-Cal de Transición

A Medi-Cal de Transición también se le llama “Medi-Cal para trabajadores”. Puede obtener Medi-Cal de Transición si deja de recibir Medi-Cal por las siguientes razones:

- Comenzó a ganar más dinero.
- Su familia comenzó a recibir una pensión mayor de manutención infantil o conyugal.

Puede hacer preguntas sobre la elegibilidad para Medi-Cal de Transición en su oficina local de Salud y Servicios Humanos del condado en

www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx o llamando a Health Care Options al **1.800.430.3003** (TTY **1.800.430.7077** o al **711**).

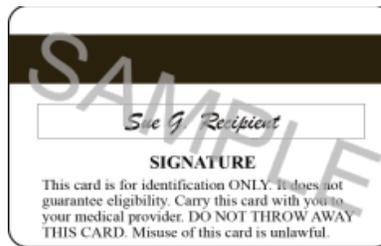
Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de Alliance, recibirá una tarjeta de ID de Alliance. Debe mostrar su tarjeta de ID de Alliance y su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal que le envíe el estado de California al recibir cualquier servicio de atención médica o medicamento recetado. Siempre debe llevar todas sus tarjetas de salud con usted.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Estas son una BIC y una tarjeta de ID de Alliance de muestra que le indican cómo serán las suyas:



<p>Member ID Card Jane Doe Member ID: 000000000-01 DOB: 00/00/0000 Sex: F Language: English CIN: 90000000A Primary Care: Dr. Johnson Phone: (510) 000-0000 Effective: 12/09/2014</p>	<p>Alliance FOR HEALTH</p> <p>RxBIN: 003585 RxPCN: 56350</p> <p>Group: MCAL</p> <p>This card does not guarantee eligibility. <Provider Group (CHCN/CFMG)> Provider Inquiries: (510) 000-0000 Claims: P.O. Box 0000 Alameda, CA 94501 Copays: OV \$0 ER \$0 RX \$0 Mental Health Care: Medi-Cal 1-800-491-9099 www.alamedaalliance.org</p>
<p>For Physicians, Medical Staff, & Pharmacy:</p> <p>This card is for identification only. To verify eligibility, check www.alamedalliance.org or call (510) 747-4505</p> <p>Out-of-network emergency services will be reimbursed without prior authorization.</p>	<p>For Members: Always carry this card with you. For day or after-hours and weekend care, call your doctor's office listed on the front of this card. Member Services can answer your questions and help you find or change your doctor. Call (510) 747-4567 (TTY 711 or 1-800-735-2929)</p> <p>Emergency Care: If you think you have an emergency, go to the closest emergency room or call 911. An emergency is a sudden health problem with severe symptoms that needs treatment right away.</p>

Si no recibe su tarjeta de ID de Alliance después de un par de semanas de haberse inscrito o si su tarjeta está dañada, la perdió o se la robaron, llame inmediatamente a Servicios al Miembro. Alliance le enviará una tarjeta nueva sin costo. Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

También puede solicitar en línea una tarjeta de ID de miembro de Alliance usando el portal para miembros de Alliance en www.alamedaalliance.org. Hay varias funciones de servicio personal disponibles en el portal para miembros de Alliance. Puede seleccionar su proveedor de atención primaria (PCP), solicitar una tarjeta de ID de reemplazo, y comprobar su elegibilidad con el plan al iniciar sesión en el portal para miembros.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

2. Acerca de su plan de salud

Descripción general del plan de salud

Alameda Alliance for Health (Alliance) es un plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal en el condado de Alameda. Alliance trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Puede hablar con uno de los representantes de Servicios al Miembro de Alliance para obtener más información sobre el plan de salud y cómo hacer que funcione para usted. Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Cuándo comienza y cuándo termina su cobertura

Cuando se inscriba en Alliance, recibirá una tarjeta de ID dentro de las **dos (2) semanas** siguientes de haberse inscrito. Debe mostrar su tarjeta de ID de Alliance y su tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal al recibir cualquier servicio de atención médica o medicamento recetado.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse cada año. Si su oficina local del condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal usando fuentes electrónicas, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal. Complete este formulario y devuélvalo a la agencia local de servicios humanos de su condado. Puede devolver su información en línea, en persona, o por teléfono u otros medios electrónicos si están disponibles en su condado.

Puede solicitar que cancelen su cobertura de Alliance y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Si necesita ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al **1.800.430.3003** (TTY **1.800.430.7077** o **711**). O visite



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. También puede solicitar que cancelen su Medi-Cal.

Alliance es el plan de salud para los miembros de Medi-Cal del condado de Alameda.

Encuentre su oficina local en

www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx.

La elegibilidad para Alliance puede terminar si:

- Se muda a un área fuera del condado de Alameda.
- Está en la cárcel o en la prisión.
- Ya no tiene Medi-Cal.
- Está en un centro de atención médica a largo plazo después del mes de ingreso más el mes siguiente.
- Si es elegible para un programa de exención que requiera su inscripción al Medi-Cal de honorarios por servicios (Fee-For-Services, FFS).

Si pierde su cobertura de Medi-Cal de Alliance, aún puede ser elegible para la cobertura de Medi-Cal de FFS. Si no está seguro de si todavía está cubierto por Alliance, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Consideraciones especiales para los indígenas estadounidenses en la atención médica administrada

Los indígenas estadounidenses tienen el derecho de 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 Medi-Cal de FFS en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si usted es un indígena estadounidense, tiene derecho a recibir servicios de atención médica de proveedores de atención médica para indígenas estadounidenses (Indian Health Care Provider, IHCP). También puede permanecer o cancelar su inscripción de Alliance mientras obtiene servicios de atención médica en estas ubicaciones. Para más información sobre inscripciones y cancelaciones de inscripciones llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Cómo funciona su plan

Alliance es un plan de atención médica administrada contratado por el Departamento de Servicios de Atención Médica (Department of Health Care Services, DHCS). Alliance trabaja con médicos, hospitales, farmacias y otros proveedores de atención médica en el área de servicio de Alliance para brindar atención médica a usted, el miembro. Mientras sea miembro de Alliance, puede ser elegible para recibir algunos servicios adicionales proporcionados a través del Medi-Cal de FFS. Estos incluyen medicamentos recetados y sin receta para pacientes ambulatorios y algunos suministros médicos por medio de Medi-Cal Rx de FFS.

El Departamento de Servicios al Miembro de Alliance le indicará cómo funciona Alliance, cómo obtener la atención que necesita, cómo programar citas con los proveedores dentro de tiempos de acceso estándar, cómo solicitar servicios de interpretación sin costo y cómo averiguar si califica para recibir servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede encontrar información en línea sobre Servicios al Miembro en **www.alamedaalliance.org**.

Cómo cambiar de plan de salud

Puede dejar Alliance y unirse a otro plan de salud en su condado de residencia en cualquier momento. Para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al **1.800.430.3003** (TTY **1.800.430.7077** o al **711**). Puede llamar de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. O visite **<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>**.

Se necesitan hasta **30 días** para procesar su solicitud para dejar Alliance e inscribirse en otro plan en su condado si no hay problemas con la solicitud. Para conocer el estado de su solicitud, llame a Health Care Options al **1.800.430.3003** (TTY **1.800.430.7077** o al **711**).

Si desea dejar Alliance antes, puede solicitar a Health Care Options una cancelación expedita (rápida) de la inscripción. Si el motivo de su solicitud cumple las reglas para la cancelación de inscripción expedita, recibirá una carta para informarle que su inscripción fue cancelada.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Los miembros que pueden solicitar una cancelación expedita de la inscripción son, entre otros, los niños que reciben servicios por parte de programas de cuidado de crianza temporal o de asistencia para adopción, los miembros con necesidades de atención médica especiales y los miembros que ya están inscritos en Medicare o en otro plan de atención médica administrada comercial o de Medi-Cal.

También puede solicitar la cancelación de su plan de Alliance en persona en la oficina local de Salud y Servicios Humanos de su condado. Encuentre su oficina local en www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx. O llame a Health Care Options al **1.800.430.3003** (TTY **1.800.430.7077** o al **711**).

Universitarios que se mudan a un nuevo condado o fuera de California

Si se muda a un nuevo condado en California para asistir a la universidad, Alliance cubrirá los servicios en la sala de emergencia y atención de urgencia en su nuevo condado. Los servicios de emergencia y atención de urgencia están disponibles para las personas inscritas a Medi-Cal en todo el estado independientemente del condado de residencia. La atención preventiva y de rutina están cubiertas solo en su condado de residencia.

Si está inscrito en Medi-Cal y asistirá a la universidad en un condado diferente de California, no es necesario que solicite Medi-Cal en ese condado.

Si se muda temporalmente de su hogar para ir a la universidad en otro condado en California, hay **dos (2)** opciones disponibles para usted.

Puede:

- Informar a Servicios Sociales del Condado de Alameda que se mudará temporalmente para asistir a la universidad y proporcionar su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado en la base de datos estatal. Use esta opción si desea recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado. Es posible que tenga que cambiar de plan de salud si Alliance no brinda servicios en el condado al que asistirá a la universidad. Si tiene preguntas, y para evitar retrasos en la inscripción



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

en el nuevo plan de salud, llame a Health Care Options al **1.800.430.3003** (TTY **1.800.430.7077** o al **711**).

O

- Elegir no cambiar su plan de salud cuando se mude temporalmente para asistir a la universidad en un condado diferente. Solo podrá acceder a los servicios en la sala de emergencia y atención de urgencia en el nuevo condado para algunas afecciones. Para obtener más información, consulte el **Capítulo 3, “Cómo obtener atención”**. Para recibir atención médica de rutina o preventiva, tendría que usar la red regular de proveedores de Alliance ubicados en el condado de residencia del jefe de la familia.

Si se va de California temporalmente para asistir a una universidad en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de elegibilidad de Servicios Sociales del Condado de Alameda. Mientras sea elegible, Medi-Cal cubrirá servicios de emergencia y atención de urgencia en otro estado. También cubriremos la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México si el servicio está aprobado y el médico y el hospital cumplen las reglas de Medi-Cal.

Los servicios de atención preventiva y de rutina, incluyendo medicamentos recetados, no están cubiertos fuera de California. Si desea Medicaid en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. No será elegible para Medi-Cal y Alliance no pagará su atención médica.

Continuidad de la atención

Como miembro de Alliance, recibirá atención médica de proveedores de la red de Alliance. En algunos casos, es posible que pueda acudir a proveedores que no están en la red de Alliance. Esto se conoce como continuidad de la atención. Comuníquese con Alliance si necesita acudir con un proveedor fuera de la red. Le informaremos si usted cuenta con continuidad de la atención.

Puede usar la continuidad de la atención por hasta **12 meses**, o más en algunos casos, si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- Antes de su inscripción en Alliance, usted tiene una relación existente con un proveedor que no pertenece al plan.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- El proveedor que no pertenece al plan está dispuesto a trabajar con Alliance y acepta los requisitos de Alliance.
- El proveedor que no pertenece al plan lo vio al menos una vez durante los **12 meses** previos a su inscripción con Alliance para una consulta que no era de emergencia.
- El proveedor que no pertenece al plan lo vio al menos una vez durante los **seis (6) meses** previos a la transición de servicios de un Centro Regional a Alliance.
- Alliance no tiene inquietudes documentadas sobre la calidad de la atención del proveedor que no pertenece al plan.

Si sus proveedores no se unen a la red de Alliance transcurridos los **12 meses**, no aceptan las tarifas de pago de Alliance o no cumplen los requisitos de calidad de la atención, usted tendrá que cambiar de proveedores en la red de Alliance o llamar al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**) para consultar sus opciones.

Proveedores que abandonan Alliance o proveedores que no pertenecen al plan

Si usted recibe la ayuda de algún proveedor para tratar ciertas afecciones y ese proveedor no es de Alliance o su proveedor abandona Alliance, puede seguir recibiendo servicios de dicho proveedor. Esta es otra forma de continuidad de la atención.

Los servicios que Alliance brinda para la continuidad de la atención son, entre otros:

- Afecciones agudas (un problema médico que requiera atención rápida). El tiempo que dure la afección.
- Afecciones físicas y de comportamiento que sean crónicas (un problema médico padecido desde hace tiempo). El tiempo necesario para terminar el tratamiento y programar una transferencia segura a un nuevo médico en la red de Alliance.
- Embarazo. Durante el embarazo y el periodo posparto inmediato.
- Servicios de salud mental materna.
- El cuidado de un recién nacido entre el **nacimiento y los 36 meses de edad** por hasta **12 meses** a partir de la fecha de inicio de la cobertura o la fecha en la que finalice el contrato del proveedor con Alliance.
- Enfermedad terminal (un problema médico que sea un riesgo para la vida). El tiempo que dure la enfermedad. La conclusión de los servicios cubiertos puede



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

exceder los **12 meses** a partir del momento en que el proveedor deje de trabajar con Alliance.

- Que se realice una cirugía u otra intervención médica de un proveedor que no pertenezca al plan, siempre y cuando esté cubierta, sea médicamente necesaria, la autorice la Alliance como parte de un ciclo de tratamiento documentado y sea recomendada y documentada por el proveedor. La cirugía u otra intervención médica deben proporcionarse en un plazo de **180 días** a partir de la fecha de vencimiento del contrato del proveedor o **180 días** a partir de la fecha de vigencia de la cobertura de un nuevo miembro.
- Para conocer el resto de las afecciones que pueden calificar al servicio, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Si el proveedor que no pertenece al plan se niega a continuar con los servicios, no acepta el tipo de pago u otros términos para proporcionar la atención, entonces usted no podrá recibir la atención continua del proveedor. Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**) para recibir ayuda y seleccionar un proveedor contratado para continuar con su atención, o si tiene dudas o problemas al recibir servicios cubiertos de un proveedor que ya no forma parte de Alliance.

Alliance no está obligada a proporcionar continuidad de la atención de los servicios que no cubre Medi-Cal, equipo médico duradero, transporte, otros servicios auxiliares, y proveedores de servicios excluidos. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención y los requisitos de elegibilidad, y para conocer todos los servicios disponibles, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Costos

Costos para miembros

Alliance brinda servicios a las personas que califiquen para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de Alliance **no** tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas o los deducibles. Los miembros inscritos en el Programa de Seguro Médico para Niños de California (California Children's Health Insurance Program, CCHIP) en los



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

condados de Santa Clara, San Francisco y San Mateo y los miembros del Programa Medi-Cal para Familias pueden tener una prima mensual y copagos. Salvo la atención de emergencia, la atención de urgencia o la atención sensible, debe obtener una aprobación previa de Alliance antes de acudir con un proveedor fuera de la red de Alliance. Si no obtiene una aprobación previa y acude con un proveedor fuera de la red por atención que no sea atención de emergencia, atención de urgencia o atención sensible, es posible que deba pagar por la atención de los proveedores fuera de la red. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, consulte la sección “**Beneficios y servicios**”.

Para miembros con atención médica a largo plazo y una parte del costo

Tal vez usted tenga que pagar una parte del costo cada mes para sus servicios de atención médica a largo plazo. La cantidad de su parte del costo depende de sus ingresos y recursos. Cada mes, pagará sus propias cuentas médicas que incluyen, entre otras, las cuentas por los servicios y apoyos administrados a largo plazo (Managed Long-Term Support Service, MLTSS) hasta que la cantidad que haya pagado sea igual a su parte del costo. Después de eso, Alliance cubrirá su atención médica a largo plazo durante ese mes. Alliance no lo cubrirá hasta que usted haya pagado el total de su parte de atención médica a largo plazo del costo del mes.

Cómo se le paga a un proveedor

Alliance paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pagos por capitación
 - Alliance paga a algunos proveedores una cantidad de dinero fija cada mes por cada miembro de Alliance. A esto se le llama un pago por capitación. Alliance y los proveedores trabajan juntos para decidir la cantidad del pago.
- Pagos de FFS
 - Algunos proveedores brindan atención a los miembros de Alliance y envían una cuenta a Alliance por los servicios que prestaron. A esto se le llama un pago de FFS. Alliance y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Para obtener más información sobre cómo Alliance paga a los proveedores, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Alliance ha brindado con orgullo sus servicios a nuestra comunidad durante más de dos (2) décadas. Existimos por y para los residentes del condado de Alameda, y actualmente proporcionamos acceso a la atención médica a más de 270,000 niños y adultos. Valoramos los servicios de cuidado de la salud de alta calidad, accesibles y asequibles que prestan nuestros socios proveedores. Nuestro programa Pay-for-Performance (P4P) de 2021 ofrece pago de incentivos basados en el rendimiento de los servicios prestados. Por medio de este programa, los PCP y los grupos de PCP reciben incentivos por su elevado rendimiento y mejora anual.

Cómo solicitar a Alliance que pague una factura

Los servicios cubiertos son servicios de asistencia sanitaria que Alliance debe pagar. Si usted recibe una factura por cuotas de servicios de apoyo, copagos, o cuotas de registro por un servicio cubierto, no pague la factura. Llame de inmediato al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Solicitar a Alliance que reembolse gastos

Si pagó por servicios que ya recibió y desea que Alliance le reembolse (le devuelva su dinero), debe cumplir con **todas** las siguientes condiciones:

- Los servicios cubiertos son servicios de asistencia sanitaria que Alliance debe pagar. Alliance no reembolsará por un servicio que no esté cubierto por Medi-Cal o Alliance.
- Usted recibió el servicio cubierto después de convertirse en miembro elegible de Alliance.
- Solicita el reembolso en el plazo de **un (1) año** a partir de la fecha en la que recibió el servicio cubierto.
- Presenta una prueba de que pagó el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el servicio cubierto de un proveedor afiliado de Medi-Cal en la red de Alliance. No es necesario que cumpla esta condición si recibió servicios de



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

emergencia, servicios de planificación familiar, u otro servicio que los proveedores fuera de la red realicen sin autorización previa y que Medi-Cal permita.

- Si por lo general el servicio cubierto requiere una aprobación previa, usted aporta una prueba del proveedor que demuestre una necesidad médica para el servicio cubierto.

Alliance le notificará su decisión sobre el reembolso en una carta llamada Aviso de Acción. Si cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor afiliado a Medi-Cal le devolverá el monto íntegro que pagó. Si el proveedor se rehúsa a realizar el reembolso, Alliance le devolverá el monto íntegro que usted pagó. Si el proveedor está afiliado a Medi-Cal, pero no está en la red de Alliance y se rehúsa a hacer el reembolso, Alliance le devolverá su dinero, pero solo hasta la cantidad de pago que Medi-Cal de FFS haría. Alliance le devolverá el monto total de los gastos por servicios de emergencia, servicios de planificación familiar, u otro servicio que los proveedores fuera de la red realicen sin autorización previa y que Medi-Cal permita. Si no cumple con una de las condiciones anteriores, Alliance no le devolverá su dinero.

Alliance no le devolverá el pago si:

- Solicitó y recibió servicios que no cubre Medi-Cal, como servicios cosméticos.
- Tiene un costo compartido pendiente con Medi-Cal.
- Acudió a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que indica que quiere recibir la atención de todas maneras y que pagará usted mismo por ella.
- Solicitó el reembolso de los copagos por las recetas médicas cubiertas por su plan de la Parte D de Medicare.

Si paga un servicio que considera que Alliance debería cubrir, deberá llenar un Formulario de solicitud de reembolso del miembro e informar a Alliance por escrito el motivo por el cual tuvo que pagar. Junto con su solicitud, deberá incluir una copia de la cuenta detallada y un comprobante de pago (como los recibos). Alliance revisará su solicitud para ver si se le puede devolver el dinero.

Alliance aceptará y revisará las solicitudes de reembolso de un gasto médico que se reciban dentro de los **180 días calendario** posteriores a la fecha en que se pagó la cuenta. Alliance no puede aceptar cuentas recibidas más de **180 días calendario** después de la fecha en que se haya pagado la cuenta. Si el proveedor no tiene un contrato con Alliance, el reembolso se limitará a la tarifa de Medi-Cal para los servicios



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

proporcionados. Esta tasa puede ser menor que la cantidad que pagó o la cantidad que el proveedor facturó por el servicio.

Para solicitar un Formulario de reembolso, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede imprimir una copia del Formulario de solicitud de reembolso del miembro en el sitio web de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

3. Cómo obtener atención

Cómo obtener servicios de atención médica

LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER ATENCIÓN MÉDICA.

Puede comenzar a recibir servicios de atención médica en la fecha de vigencia de su inscripción. Lleve siempre consigo su tarjeta de ID de miembro de Alliance, la tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguro médico que tenga. Nunca deje que otra persona use su tarjeta de ID de miembro de Alliance ni su BIC.

Los nuevos miembros deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de Alliance. La red de Alliance es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Alliance. Debe elegir un PCP en un plazo de **30 días** a partir del momento en que se convierta en miembro de Alliance. Si no elige un PCP, Alliance elegirá uno por usted.

Puede elegir al mismo PCP o a distintos PCP para todos los miembros de su familia en Alliance, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Si ya tiene un médico con el que quisiera seguir o desea encontrar un nuevo PCP, puede consultar el Directorio de proveedores. Allí se encuentra una lista de todos los PCP en la red de Alliance. El Directorio de proveedores tiene más información para ayudarle a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de proveedores, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede encontrar el directorio de proveedores en el sitio web de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor participante en la red de Alliance, su PCP debe solicitar la aprobación de Alliance para enviarlo con un proveedor fuera de la red. Esto se conoce como “remisión”. No necesita una aprobación para acudir con un proveedor fuera de la red y así obtener servicios sensibles que se describen en el apartado “**Atención sensible**” que aparece más adelante.

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

Los beneficios farmacéuticos se administran actualmente por medio del programa Medi-Cal Rx de honorarios por servicios (FFS). Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.

Proveedor de atención primaria (PCP)

Debe elegir un proveedor de atención primaria (PCP) dentro de los **30 días** posteriores a su inscripción en Alliance. Dependiendo de su edad y sexo, usted puede elegir un médico general, un ginecobstetra (Obstetrician-Gynecologist, OB/GYN), un médico familiar, un internista o un pediatra como su PCP. Una enfermera profesional con práctica médica (Nurse Practitioner, NP), un asistente médico (Physician Assistant, PA) o una enfermera obstétrica certificada también pueden actuar como su PCP. Si elige una NP, un PA o una enfermera obstétrica certificada, es posible que se le asigne un médico para que supervise su atención. Si usted está inscrito en Medicare y en Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no debe elegir un PCP.

También puede elegir un proveedor de atención médica para indígenas estadounidenses (IHCP), un centro de salud con certificación federal (Federally Qualified Health Center, FQHC) o una clínica de salud rural (Rural Health Clinic, RHC) como su PCP. Dependiendo del tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un PCP para todos los integrantes de su familia que sean miembros de Alliance, siempre y cuando el PCP esté disponible.

Nota: los indígenas estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no forma parte de la red de Alliance.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si no elige un PCP en un plazo de **30 días** después de la inscripción, Alliance le asignará uno. Si se le asigna un PCP y quiere cambiarlo, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). El cambio ocurrirá el primer día del siguiente mes.

Su PCP:

- Conocerá su historial médico y sus necesidades de salud.
- Llevará sus registros de salud.
- Le dará la atención médica preventiva y de rutina que necesite.
- Lo remitirá (enviará) a un especialista en caso de que necesite uno.
- Programará la atención hospitalaria en caso de que la necesite.

Puede consultar el directorio de proveedores para encontrar un PCP dentro de la red de Alliance. El directorio de proveedores incluye una lista de los IHCP, FQHC y RHC que trabajan con Alliance.

Podrá encontrar el directorio de proveedores de Alliance en línea en **www.alamedaalliance.org**. O puede solicitar que le envíen un Directorio de proveedores llamando al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Además, puede llamar para averiguar si el PCP que desea está aceptando nuevos pacientes.

Elección de médicos y otros proveedores

Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, así que es mejor si usted elige a su PCP.

Es mejor permanecer con un PCP para que pueda conocer sus necesidades de atención médica. Sin embargo, si desea cambiar a un nuevo PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté dentro de la red de proveedores de Alliance y que esté aceptando nuevos pacientes.

El médico que elija será su nuevo PCP el primer día del siguiente mes después de hacer el cambio.

Para cambiar de PCP, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

También puede solicitar el cambio de su PCP en línea cuando ingrese a su cuenta en el portal para Miembros de Alliance en www.alamedaalliance.org.

Es posible que Alliance le pida cambiar de PCP si este no está aceptando nuevos pacientes, terminó su contrato con la red Alliance o no brinda atención a pacientes de su edad. Alliance o su PCP también pueden pedirle que cambie a un nuevo PCP si usted no se lleva bien o no está de acuerdo con él, o si llega tarde o falta a sus citas. Si Alliance necesita cambiar a su PCP, Alliance se lo indicará por escrito.

Si cambia de PCP, recibirá una tarjeta de identificación de miembro de Alliance nueva por correo. Esta incluirá el nombre de su nuevo PCP. Si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de ID de miembro, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Aspectos a considerar al elegir un PCP:

- ¿El PCP atiende niños?
- ¿El PCP trabaja en un hospital al que me gusta acudir?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de mi casa, trabajo o escuela?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de mi casa y es fácil llegar a él?
- ¿El médico o su personal habla mi idioma?
- ¿El PCP trabaja en un hospital que me agrada?
- ¿El PCP brinda los servicios que necesito?
- ¿El horario de atención del consultorio del PCP se adapta a mi horario?

Evaluación de salud inicial (IHA)

Alliance recomienda que, como miembro nuevo, visite a su nuevo PCP en un plazo de **120 días** para realizarse una evaluación de salud inicial (Initial Health Assessment, IHA). El objetivo de la IHA es ayudar a su PCP a conocer su historial y necesidades de atención médica. Es posible que su PCP le haga unas preguntas sobre su historial médico o que le pida contestar un cuestionario. También le informará sobre la asesoría de educación de la salud y las clases que podrían ayudarle.

Cuando llame para programar su cita de IHA, dígame a la persona que conteste la llamada que usted es miembro de Alliance. Proporcione su número de identificación de Alliance.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Lleve su tarjeta de BIC y tarjeta de ID de miembro de Alliance a su cita. Se le recomienda que lleve a su consulta una lista de sus medicamentos y las preguntas que tenga. Esté listo para hablar con su PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención médica.

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

Si tiene preguntas sobre la IHA, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Atención de rutina

La atención de rutina es atención médica regular. Esta incluye atención médica preventiva, también llamada atención de bienestar. Lo ayuda a mantenerse saludable y previene enfermedades. La atención médica preventiva incluye revisiones regulares, y educación y asesoría de la salud. Los niños pueden recibir servicios de salud preventivos tempranos muy necesarios, como pruebas de detección de audición y visión, evaluaciones del proceso de desarrollo y muchos más servicios recomendados por las pautas de Bright Futures de los pediatras. Además de la atención médica preventiva, la atención de rutina también incluye atención cuando está enfermo. Alliance cubre la atención de rutina que le proporciona su PCP.

Su PCP:

- Proporcionará toda la atención de rutina, que incluye revisiones regulares, vacunas, tratamientos, medicamentos recetados y consejos médicos.
- Llevará sus registros de salud.
- Lo remitirá (enviará) a especialistas en caso de ser necesario.
- Ordenará rayos X, mamografías o pruebas de laboratorio si los necesita.

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

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que cubre su plan y los que no cubre, lea **“Beneficios y servicios”** y el **Capítulo 5, “Atención al bienestar de los niños y jóvenes”** de este manual.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Todos los proveedores de Alliance pueden usar herramientas auxiliares y servicios para comunicarse con personas que tengan discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Hable con su proveedor o con Alliance sobre lo que necesita.

Red de proveedores

La red de proveedores es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Alliance. Usted obtendrá la mayoría de sus servicios cubiertos mediante la red de Alliance.

Nota: los indígenas estadounidenses pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no forma parte de la red de Alliance.

Si su PCP, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral a brindarle un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Para obtener más información sobre las objeciones morales, lea la sección “**Objeción moral**” presentada más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene alguna objeción moral, le ayudará a encontrar otro proveedor que le proporcionará los servicios que necesita. Alliance también puede ayudarlo a encontrar un proveedor que preste el servicio.

Proveedores de la red

Usted usará proveedores dentro de la red de Alliance para la mayoría de sus necesidades de atención médica. Recibirá atención médica preventiva y de rutina por parte de su PCP. También usará especialistas, hospitales y otros proveedores dentro de la red de Alliance.

Si necesita un directorio de proveedores de la red de proveedores, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en www.alamedaalliance.org. Para obtener una copia de la lista de medicamentos bajo contrato, llame a Medi-Cal RX al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** y marque **5** o **711**). O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov>.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana.

Salvo la atención de emergencia o la atención sensible, debe obtener una aprobación previa de Alliance antes de acudir con un proveedor fuera de la red de Alliance. Si no obtiene una aprobación previa y acude con un proveedor fuera de la red por atención que no sea atención de emergencia o atención sensible, es posible que deba pagar por la atención de los proveedores fuera de la red.

Proveedores fuera de la red que se encuentran dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con Alliance. Con excepción de la atención de emergencia, es posible que deba pagar la atención de los proveedores que estén fuera de la red. Si necesita servicios de atención médica cubiertos, podría obtenerlos fuera de la red sin ningún costo, siempre y cuando sean médicamente necesarios y no estén disponibles dentro de la red.

Alliance puede aprobar una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o están ubicados muy lejos de su hogar. Si le damos una remisión a un proveedor fuera de la red, pagaremos su atención.

Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de consultar a un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Alliance, excepto por la atención de emergencia y la atención sensible. Para la atención de urgencia dentro del área de servicio de Alliance, debe consultar a un proveedor de la red de Alliance. No necesita una autorización previa para recibir atención de urgencia de un proveedor de la red. Si no obtiene una autorización previa, es probable que deba pagar por la atención de urgencia que obtiene de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Alliance. Para obtener más información sobre la atención de emergencia, la atención de urgencia, y los servicios sensibles, diríjase a dichos títulos en este capítulo.

Nota: si usted es un indígena estadounidense, puede recibir atención de un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin una remisión.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de red, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Alliance y necesita atención que **no** sea de emergencia o urgencia, llame a su PCP de inmediato. O llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana. Alliance cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México y necesita servicios de emergencia que requieran hospitalización, Alliance cubrirá su atención. Si hace un viaje internacional fuera de Canadá o México y necesita atención de emergencia, Alliance **no** cubrirá su atención.

Si paga por servicios de emergencia que requieran hospitalización en Canadá o México, puede solicitar que Alliance le devuelva su dinero. Alliance revisará su solicitud.

Si está en otro estado, incluyendo territorios de Estados Unidos (Samoa Estadounidense, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), usted cuenta con cobertura para atención de emergencia, pero no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medicaid es el nombre de Medi-Cal en otros estados). Si necesita atención de emergencia fuera de California, informe al hospital o médico de la sala de emergencia que tiene Medi-Cal y que es miembro de Alliance tan pronto como sea posible. Solicite al hospital que saque copias de su tarjeta de ID de Alliance. Solicite al hospital y médicos que facturen a Alliance. Si recibe una factura por servicios que le brindaron en otro estado, llame a Alliance inmediatamente. Trabajaremos con el hospital o médico para programar que Alliance pague por su atención.

Si está fuera de California y tiene una emergencia por adquirir medicamentos recetados para un paciente ambulatorio, entonces solicite que la farmacia llame a Medi-Cal Rx al **1.800.977.2273** para recibir ayuda.

Nota: Los indígenas estadounidenses pueden obtener servicios en IHCP fuera de la red.

Si necesita servicios de atención médica para una afección médica elegible para los Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS) y Alliance no tiene un especialista en CCS dentro de la red que pueda proporcionar la atención que usted necesita, es posible que pueda acudir con un proveedor fuera de la red de proveedores sin costo. Para obtener más información sobre el programa de CCS, consulte la sección **Beneficios y servicios** de este manual.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o la atención del área fuera de servicio, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Si la oficina está cerrada o desea obtener ayuda de un representante, llame a la Línea de asistencia de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1.888.433.1876**.

Proveedores de servicios adicionales

Alliance contrata a otros grupos de proveedores para prestar ciertos servicios. A continuación, se encuentran los proveedores con los que Alliance tiene contratos para los servicios enumerados:

- **El equipo médico duradero (Durable medical equipment, DME) y los suministros médicos** se proporcionan por medio del contratista de Alliance, California Home Medical Equipment (CHME).
- **Los servicios de salud mental para pacientes ambulatorios** son servicios cubiertos y proporcionados por el proveedor de salud mental de Alliance, Beacon Health Options (Beacon). Los servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services, SMHS) se obtienen por medio del Plan de Salud Conductual del Condado de Alameda (Programa ACCESS).
- **Los servicios de transporte** se ofrecen por medio del proveedor de transporte de Alliance, ModivCare (anteriormente LogistiCare).
- **Los beneficios de la vista** se ofrecen por medio del proveedor de la red para servicios de la vista de Alliance, MARCH Vision.

Si necesita servicios de cualquiera de estas redes de proveedores, llame al proveedor y notifique que usted es miembro de Alliance Medi-Cal y que llama para programar un examen o una cita. El proveedor necesita confirmar que usted es elegible y obtendrá la aprobación para proporcionarle los servicios. Si consulta a un proveedor fuera de la red u obtiene servicios sin autorización, deberá pagar por esos servicios de manera completa. Si tiene preguntas sobre estos servicios, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (personas con impedimentos auditivos y del habla [CRS/TTY] **711/1.800.735.2929**).



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Médicos

Elegirá a su médico o proveedor de atención primaria (PCP) del Directorio de proveedores de Alliance. El médico que elija debe ser un proveedor participante. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Alliance, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). O pídala en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si está eligiendo un nuevo médico, también debe llamar para asegurarse de que el PCP que desea acepte nuevos pacientes.

Si tuvo un médico antes de ser miembro de Alliance, y ese médico no es parte de la red de Alliance, es posible que pueda conservar ese médico por un tiempo limitado. Esto se conoce como continuidad de la atención. Puede leer más sobre la continuidad de la atención en este manual.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Si necesita un especialista, su PCP le proporcionará una remisión a un especialista dentro de la red de Alliance.

Recuerde, si no elige un PCP, Alliance elegirá uno por usted. Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, así que es mejor que usted elija. Si usted está inscrito en Medicare y en Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no debe elegir un PCP.

Si desea cambiar su PCP, debe elegir uno del Directorio de proveedores de Alliance. Asegúrese de que el PCP esté aceptando nuevos pacientes. Para cambiar de PCP, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede solicitar el cambio de su PCP en línea cuando ingrese a su cuenta en el portal para Miembros de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Hospitales

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

Si no se trata de una emergencia y necesita cuidado hospitalario, su PCP decidirá a qué hospital deberá ir. Tendrá que ir a un hospital que su PCP use y se encuentre dentro de la red de proveedores de Alliance. Los hospitales dentro de la red de Alliance se incluyen en el directorio de proveedores. Las admisiones hospitalarias que no sean de emergencia deben contar con una aprobación previa (autorización previa).

Especialistas en salud de la mujer

Usted puede acudir a un especialista en salud de la mujer dentro de la red de Alliance para recibir la atención cubierta necesaria para proporcionarle servicios de atención médica de rutina y preventivos para la mujer. No necesita una remisión de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede llamar a la línea de asistencia de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1.888.433.1876**.

Directorio de proveedores

El Directorio de proveedores de Alliance incluye a los proveedores que participan en la red de Alliance. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Alliance.

El Directorio de proveedores de Alliance incluye hospitales, PCP, especialistas, enfermeras profesionales con práctica médica, enfermeras parteras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, centros de salud con certificación federal (FQHC), proveedores de salud mental ambulatorios, servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS), centros de parto independientes (Freestanding Birth Centers, FBC), proveedores de atención médica para indígenas estadounidenses (IHCP) y clínicas de salud rural (RHC).

El Directorio de proveedores contiene nombres, especialidades, domicilios, números telefónicos, horarios de atención e idiomas hablados de los proveedores de la red de Alliance. Le indica si el proveedor está aceptando nuevos pacientes. También le informa sobre el nivel de accesibilidad física del edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con barandal y baños con puertas anchas y barras de apoyo. Si desea obtener información sobre la formación, la capacitación y la certificación de la junta de un médico,



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Podrá encontrar el Directorio de proveedores en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede solicitar una copia impresa del Directorio de proveedores en línea cuando ingrese a su cuenta en el portal para Miembros de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.

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>. También puede buscar una farmacia cerca de usted llamando a la línea gratuita de Medi-Cal Rx al 1.800.977.2273 (TTY 1.800.977.2273 y marque 5 o 711).

Acceso oportuno a la atención

Su proveedor debe ofrecerle una cita dentro de los horarios que se mencionan a continuación.

En ocasiones, no es un problema esperar un poco más para recibir atención. Si no es perjudicial para su salud, su proveedor puede darle un tiempo de espera más prolongado. Debe indicarse en su expediente que un tiempo de espera más prolongado no será perjudicial para su salud.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Tipo de cita	Debería poder obtener una cita en un plazo de:
Citas de atención de urgencia que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención de urgencia que sí requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención con un especialista no urgentes (de rutina)	15 días hábiles
Citas de atención con un proveedor de salud mental (no médico) no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para diagnosticar o tratar una lesión, una enfermedad u otra afección	15 días hábiles
Tiempos de espera en el teléfono durante el horario normal de atención	10 minutos

Tiempo de viaje o distancia para la atención

Alliance debe seguir los estándares de tiempo o distancia de viaje para su atención. Esos estándares ayudan a garantizar que pueda ser atendido sin tener que viajar mucho tiempo o muy lejos de donde vive. Los estándares de tiempo o distancia de viaje dependen del condado donde viva.

Si Alliance no puede proporcionarle atención de acuerdo con estos estándares de tiempo o distancia de viaje, es posible que el DHCS pueda aprobar un estándar diferente denominado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de Alliance para el lugar en el que vive, visite www.alamedaalliance.org. O llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Si necesita atención de un proveedor y dicho proveedor se ubica lejos de donde usted vive, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o **711**). Pueden ayudarle a encontrar atención con un proveedor ubicado más cerca de usted. Si Alliance no puede encontrar para usted un proveedor más cercano, puede pedirle a Alliance que programe el transporte para que usted vaya con ese proveedor, incluso si ese proveedor está lejos



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

de donde usted vive. Si necesita ayuda con los proveedores de farmacia, llame a Medi-Cal Rx al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** y marque **5** o **711**).

Se considera que un proveedor está lejos si usted no puede llegar con él de acuerdo con los estándares de tiempo o distancia de viaje de Alliance para su condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que Alliance pueda usar para su código postal.

Citas

Cuando necesite atención médica:

- Llame a su PCP.
- Tenga su número de identificación de Alliance a la mano al hacer la llamada.
- Deje un mensaje con su nombre y número telefónico si el consultorio está cerrado.
- Lleve su tarjeta de BIC y tarjeta de ID de miembro de Alliance a su cita.
- Si es necesario, solicite transporte para llegar a su cita.
- Si es necesario, solicite asistencia con el idioma o servicios de interpretación.
- Sea puntual para su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, llenar formularios y responder cualquier pregunta que su PCP pueda tener.
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga sus preguntas y la información sobre sus medicamentos a la mano en caso de que los necesite.

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

Cómo llegar a su cita

Si usted no tiene forma de ir o regresar de sus servicios y citas de cuidado de la salud, podemos ayudarle a programar un transporte para usted. La ayuda de transporte está disponible para los servicios y citas que no están relacionadas con servicios de emergencia y puede obtener un viaje gratis. Este servicio, llamado transporte médico, **no** es para emergencias. Si tiene una emergencia, llame al **911**.

Consulte la sección “**Beneficios de transporte**” para obtener más información.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Cómo cancelar y reprogramar

Si no puede asistir a su cita, llame al consultorio del proveedor de inmediato. La mayoría de los médicos le piden llamar 24 horas (**un [1]día hábil**) antes de su cita, si tiene que cancelarla. Si falta a sus citas en varias ocasiones, su médico puede dejar de considerarlo su paciente.

Pagos

No tiene que pagar por los servicios cubiertos. En la mayoría de los casos, no recibirá una cuenta de parte de un proveedor. Debe mostrar su tarjeta de ID de Alliance y su BIC de Medi-Cal al recibir cualquier servicio de cuidado de la salud o receta médica para que su proveedor sepa a nombre de quién debe hacer la cuenta. Puede obtener una Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB) o una factura de un proveedor. Las EOB y las facturas no son cuentas.

Si recibe una cuenta, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Si recibe una cuenta por las recetas médicas, llame a Medi-Cal Rx al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** y marque **5** o al **711**). O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Indíquelo a Alliance cuál es la cantidad que le están cobrando, la fecha del servicio y el motivo de la cuenta. **No** es su responsabilidad pagar a un proveedor cualquier cantidad que Alliance le deba por un servicio cubierto. Debe obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de consultar a un proveedor fuera de la red, excepto por la atención de emergencia o la atención sensible y la atención de urgencia (al interior del área de servicio de Alliance).

Si no obtiene una aprobación previa, es posible que tenga que pagar por la atención recibida de los proveedores que no están en la red. Si necesita servicios de cuidado de la salud cubiertos, es posible que pueda obtenerlos con un proveedor fuera de la red sin ningún costo para usted, siempre y cuando sean médicamente necesarios, no estén disponibles dentro de la red y sean preaprobados por Alliance. Para obtener más información sobre la atención de emergencia, la atención de urgencia, y los servicios sensibles, diríjase a dichos títulos en este capítulo.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Si recibe una cuenta o se le solicita que pague un copago que usted cree que no tiene que pagar, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Si usted paga la cuenta, puede presentar un formulario de reclamo ante Alliance. Deberá informar a Alliance por escrito por qué tuvo que pagar el artículo o servicio. Alliance leerá su reclamación y decidirá si se le puede devolver su dinero. Si tiene preguntas o desea solicitar un formulario de reclamo, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Si usted recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o servicios que no están cubiertos o autorizados fuera de California, es posible que usted sea responsable de los pagos.

Alliance no le devolverá el pago si:

- Solicitó y recibió servicios que no cubre Medi-Cal, como servicios cosméticos.
- Tiene un costo compartido pendiente con Medi-Cal.
- Acudió a un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario que indica que quiere recibir la atención de todas maneras y que pagará usted mismo por ella.
- Solicitó el reembolso de los copagos por las recetas médicas cubiertas por su plan de la Parte D de Medicare.

Remisiones

Su PCP le proporcionará una remisión para enviarlo a un especialista en caso de que lo necesite. Un especialista es un médico que cuenta con formación adicional en un área de la medicina. Su PCP trabajará con usted para elegir un especialista. El consultorio de su PCP puede ayudarle a establecer una hora para ver al especialista.

Otros servicios que pueden necesitar una remisión incluyen procedimientos en el consultorio, radiografías, y muestras de laboratorio.

Su PCP puede proporcionarle un formulario para que lo lleve al especialista. El especialista llenará el formulario y lo devolverá a su PCP. El especialista lo atenderá el tiempo que considere necesario para el tratamiento.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Si tiene un problema de salud que requiera atención médica especial durante un largo tiempo, es posible que requiera una remisión permanente. Esto significa que puede consultar al mismo especialista más de una vez sin recibir una remisión para cada consulta.

Si tiene problemas para obtener una remisión permanente o si desea recibir una copia de la política de remisiones de Alliance, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

No es necesario obtener una remisión para:

- consultas con el PCP
- consultas de ginecología y obstetricia (OB/GYN)
- consultas de urgencia o de emergencia
- servicios sensibles para adultos, como atención por abuso sexual
- servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al Servicio de Información y Remisiones para Planificación Familiar al **1.800.942.1054**)
- pruebas de VIH y asesoría (**12 años de edad** o más)
- servicios por infecciones de transmisión sexual (**12 años de edad** o más)
- servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una remisión cuando los brinde un FQHC, una RHC y los IHCP fuera de la red)
- evaluación inicial de salud mental

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

¿Listo para dejar de fumar? Llame (en inglés) al: **1.800.300.8086** o (en español) al: **1.800.600.8191**, para obtener más información. O consulte www.kickitca.org.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, su PCP o especialista deberá solicitar el permiso de Alliance antes de que usted reciba la atención. A esto se le llama solicitar autorización previa, aprobación previa o previa aprobación. Esto quiere decir que Alliance debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria o requerida.

Los servicios son médicamente necesarios si son razonables y necesarios para proteger su vida, evitan que se enferme gravemente o que quede discapacitado, o reducen el dolor intenso a causa de una enfermedad o lesión diagnosticada. Para los miembros **menores de 21 años**, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para arreglar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Los siguientes servicios requieren siempre de una aprobación previa (autorización previa), aunque se los proporcione un proveedor dentro de la red de Alliance:

- hospitalización, si no es una emergencia
- servicios fuera del área de servicio de Alliance, si no son de emergencia o urgencia
- cirugía ambulatoria
- atención a largo plazo en un centro de enfermería
- tratamientos especializados
- servicios de transporte médico cuando no es una emergencia los servicios de ambulancia de emergencia no requieren de aprobación previa
- servicios de diagnóstico y radiología a pacientes ambulatorios, mínimamente invasivos o invasivos, tales como tomografías computarizadas (Computed Tomography, CT), imágenes por resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, MRI), cateterismo cardiaco, tomografías por emisión de positrones (Positron Emission Tomography, PET)
- atención médica en el hogar, incluyendo enfermería especializada, asistentes de enfermería, terapias de rehabilitación, y trabajadores sociales

De acuerdo con la Sección 1367.01(h)(1) del Código de Salud y Seguridad, Alliance decidirá sobre las aprobaciones previas (autorizaciones previas) de rutina en un periodo de **cinco (5) días hábiles** a partir del momento en el que Alliance obtenga la información razonablemente necesaria para decidir.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Para las solicitudes en las que un proveedor indique o Alliance determine que seguir el margen de tiempo estándar podría poner en peligro grave su vida o salud, o la habilidad de alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento máximo, Alliance tomará una decisión expedita (rápida) sobre la aprobación previa (autorización previa). Alliance le notificará tan pronto como su afección lo requiera y a más tardar **72 horas** después de recibir la solicitud de los servicios.

El personal clínico y médico, como médicos, enfermeras, y farmacéuticos, revisa las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

Alliance **no** paga a los revisores por denegar la cobertura o los servicios. Si Alliance no aprueba la solicitud, Alliance le enviará una carta de Aviso de Acción (Notice of Action, NOA). La carta de NOA le dirá cómo presentar una apelación si no está de acuerdo con la decisión.

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

Usted nunca necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de emergencia, aunque se encuentre fuera de la red y fuera de su área de servicio. Esto incluye el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita aprobación previa (autorización previa) para servicios sensibles, como planificación familiar, servicios de VIH/SIDA y abortos para pacientes ambulatorios.

Si tiene preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Segundas opiniones

Es posible que desee una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita o sobre el diagnóstico o el plan de tratamiento. Por ejemplo, puede buscar una segunda opinión si no está seguro de que necesita un tratamiento recetado o una cirugía, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento que no ha funcionado.

Si desea obtener una segunda opinión, lo remitiremos a un proveedor calificado de la red que le pueda brindar una segunda opinión. Para obtener ayuda para elegir a un proveedor,



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Alliance pagará por una segunda opinión si usted o su proveedor de la red lo solicita y la segunda opinión proviene de un proveedor de la red. No necesita permiso de Alliance para obtener una segunda opinión de un proveedor de la red. Sin embargo, si necesita una remisión, su proveedor de la red puede ayudarle a obtener una remisión para una segunda opinión si la necesita.

Si no hay un proveedor dentro de la red de Alliance que pueda proporcionarle una segunda opinión, Alliance pagará por la segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Alliance le informará en un plazo de **cinco (5) días hábiles** si se aprobó al proveedor que eligió para la segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica, intensa o grave, o si enfrenta una amenaza directa y grave a su salud, incluidas, entre otras cosas, perder la vida, una extremidad o una parte o función corporal principal, Alliance le informará por escrito dentro de las siguientes **72 horas**.

Si Alliance deniega su solicitud de una segunda opinión, usted puede presentar un reclamo. Para obtener más información sobre los reclamos, consulte el título “**Quejas**” en el capítulo llamado “Cómo reportar y solucionar problemas” en este manual.

Atención sensible

Servicios sin consentimiento para menores

Solo puede obtener los siguientes servicios sin el permiso de sus padres o tutores si tiene **12 años** o más:

- cuidado de la salud mental para pacientes ambulatorios para (menores de **12 años** o más)
- ataque sexual (sin límite de edad)
- incesto
- ataque físico
- abuso infantil
- cuando tiene pensamientos de hacerse daño a usted mismo o a otros (menores de **12 años** o más)



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- prevención, pruebas y tratamiento del VIH/SIDA
- prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias (menores de **12 años** o más) Para conocer más información, consulte “**Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias**” en este manual

Si es menor de **18 años**, puede acudir a un médico sin el permiso de sus padres o tutor para estos tipos de atención:

- embarazo
- planificación familiar y anticoncepción (incluida la esterilización)
- servicios de aborto

Para pruebas de embarazo, servicios de planificación familiar y anticoncepción, o servicios de infecciones de transmisión sexual, el médico o la clínica no tiene que ser parte de la red de Alliance. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él para estos servicios sin una remisión o aprobación previa (autorización previa). Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no se relacionen con atención sensible no estén cubiertos. Para obtener ayuda para buscar un médico o una clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para llegar a estos servicios (incluido el transporte), puede llamar al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Los menores de edad pueden hablar con un representante en privado sobre sus inquietudes de salud llamando a la línea gratuita de asistencia de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana al **1.888.433.1876**.

Servicios sensibles para adultos

Como adulto (**18 años** o más), es posible que no quiera visitar a su PCP para recibir ciertos servicios sensibles o atención privada.

Si es así, puede elegir cualquier médico o clínica para los siguientes tipos de atención:

- planificación familiar y anticoncepción (incluida la esterilización)
- pruebas de embarazo y asesoría
- prevención y pruebas de VIH/SIDA



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

- prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- atención en caso de un ataque sexual
- servicios de aborto para pacientes ambulatorios

No es necesario que el médico o la clínica formen parte de la red de Alliance. Puede elegir cualquier proveedor y acudir a él sin una remisión o aprobación previa (autorización previa) para estos servicios. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no se relacionen con atención sensible no estén cubiertos. Para obtener ayuda para buscar un médico o una clínica que brinde estos servicios, o para obtener ayuda para llegar a estos servicios (incluido el transporte), puede llamar al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). También puede llamar a la línea de asistencia de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1.888.433.1876**.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a algunos servicios cubiertos. Esto significa que tienen el derecho de **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están moralmente de acuerdo con los servicios. Si su proveedor tiene alguna objeción moral, le ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que necesita. Alliance también puede trabajar con usted para encontrar un proveedor.

Algunos hospitales y otros proveedores no proporcionan uno o más de los siguientes servicios que podrían estar cubiertos conforme a su contrato del plan y que usted o sus familiares podrían necesitar:

- **planificación familiar**
- **servicios de anticonceptivos, incluido el anticonceptivo de emergencia**
- **esterilización, incluida la ligadura de trompas durante el trabajo de parto y el parto**
- **tratamientos para la infertilidad**
- **aborto**

Debe obtener más información antes de inscribirse. Para asegurarse de que usted puede obtener los servicios del cuidado de la salud que necesita, llame a su posible médico, a su grupo médico, a su asociación de consultorios independientes o clínica, o llame al Departamento de Servicios al Miembro de



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Estos servicios están disponibles y Alliance debe asegurarse de que usted o un miembro de su familia vea a un proveedor o sea admitido en un hospital que prestará los servicios cubiertos. Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**) si tiene preguntas o necesita ayuda para buscar a un proveedor.

Atención de urgencia

La atención de urgencia **no** es para una emergencia o una afección que pone en riesgo la vida. Es para los servicios que necesita con el fin de evitar daños graves a su salud por una enfermedad repentina, lesión o complicación de una afección que ya tiene. La mayoría de las citas de atención de urgencia no necesitan aprobación previa (autorización previa) y están disponibles dentro de las 48 horas posteriores a su solicitud de una cita. Si los servicios de atención de urgencia que necesita requieren aprobación previa, se le ofrecerá una cita dentro de las 96 horas posteriores a su solicitud.

Para obtener atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). O puede llamar a la línea gratuita de asistencia de enfermería al **1.888.433.1876**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para conocer el nivel de atención que es mejor para usted.

Si usted necesita atención de urgencia fuera del área, vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Algunos ejemplos de necesidades de atención de urgencia son el resfriado, el dolor de garganta, la fiebre, el dolor de oídos, una torcedura o servicios de maternidad. No es necesario contar con una aprobación previa (autorización previa). Si necesita atención de urgencia de salud mental, llame al plan de salud mental de su condado o al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Puede llamar al plan de salud mental de su condado o a la organización de salud conductual de Alliance en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para consultar los números telefónicos gratuitos de todos los condados, visite www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Atención de emergencia

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia (emergency room, ER) más cercana. Para obtener atención de emergencia, **no** necesita contar con una aprobación previa (autorización previa) de Alliance. Tiene derecho a usar cualquier hospital u otro lugar para recibir atención de emergencia, incluyendo Canadá y México. No se cubre la atención de emergencia y otro tipo de atención en otros países.

La atención de emergencia es para afecciones médicas que ponen en riesgo la vida. Esta atención es para una enfermedad o lesión de la cual una persona prudente (razonable) sin experiencia (que no es un profesional del cuidado de la salud) con conocimientos promedio de salud y medicina esperaría que, de no recibir atención de inmediato, podría poner su salud (o la de su bebé por nacer) en grave peligro, o presentar un riesgo grave a sus funciones corporales, órgano o parte del cuerpo.

Los ejemplos pueden incluir, entre otros:

- trabajo de parto activo
- fractura de hueso
- dolor severo
- dolor en el pecho
- problemas para respirar
- quemaduras graves
- sobredosis de drogas
- desmayo
- sangrado grave
- condiciones psiquiátricas de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas

No acuda a la ER para la atención o el cuidado de rutina que no se requiere de inmediato. Debe acudir con su PCP para recibir atención de rutina, quien lo conoce mejor. Si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la línea de asistencia de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1.888.433.1876**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si necesita atención de emergencia lejos de casa, vaya a la sala de emergencia (ER) más cercana, incluso si no se encuentra dentro de la red de Alliance. Si acude a la ER, pídale que llamen a Alliance. Usted o el hospital en el que lo admitieron deben llamar a Alliance dentro de las primeras **24 horas** de haber recibido atención de emergencia. Si hace un viaje fuera de Estados Unidos, a otro lugar distinto a Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Alliance **no** cubrirá su atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame al **911**. No necesita preguntarle a su PCP o a Alliance antes de acudir a la ER.

Si necesita recibir atención en un hospital fuera de la red después de su emergencia (atención posterior a la estabilización), el hospital llamará a Alliance.

Recuerde: No llame al **911** a menos que sea una emergencia. Busque atención de emergencia únicamente si se trata de una emergencia, no para recibir atención de rutina ni para enfermedades leves como un resfriado o dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia más cercana.

La línea de asistencia de enfermería le brinda información médica gratuita y asesoría, las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a la línea gratuita al 1.888.433.1876 o al TTY 711.

Línea de asistencia de enfermería

La línea de asistencia de enfermería le brinda información médica gratuita y asesoría, las 24 horas del día, todos los días del año, sin costo alguno.

Llame a la línea gratuita al **1.888.433.1876** (TTY **711**) para:

- hablar con una enfermera que responderá preguntas sobre asuntos médicos, brindará orientación sobre la atención, y le ayudará a decidir si debe consultar a un proveedor de inmediato
- obtener ayuda con afecciones médicas como la diabetes o asma, lo que incluye orientación acerca de qué tipo de proveedor puede ser el adecuado para su afección



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

La línea de asistencia de enfermería **no puede** ayudarle a programar citas en clínicas o a surtir los medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con estos temas.

Instrucciones anticipadas

Una instrucción anticipada de salud es un formulario legal. En él, usted puede mencionar qué atención médica desea en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Puede indicar el tipo de atención que **no** desea. Puede nombrar a alguien, como a un cónyuge, para decidir en cuanto a su salud en caso de que usted no pueda.

Puede obtener un formulario de instrucción anticipada en las farmacias, hospitales, despachos de abogados y consultorios médicos. Es posible que deba pagar por el formulario. También puede encontrar y descargar sin costo un formulario en línea. Puede pedir a su familia, PCP o alguien de su confianza que le ayude a llenar el formulario.

Usted tiene derecho a incluir sus instrucciones anticipadas en sus expedientes médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar sus instrucciones anticipadas en cualquier momento.

Tiene el derecho de saber acerca de los cambios a las leyes sobre la instrucción anticipada. Alliance le informará sobre cambios en la ley estatal a más tardar en **90 días** a partir del cambio.

Puede llamar al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**) para obtener más información.

Donación de órganos y tejidos

Los adultos pueden ayudar a salvar vidas haciéndose donadores de órganos y tejidos. Si usted tiene **entre 15 y 18 años de edad**, puede hacerse donador con el consentimiento escrito de su padre o tutor. En cualquier momento, puede cambiar de parecer sobre ser donador de órganos. Si desea obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

4. Beneficios y servicios

Lo que cubre su plan de salud

Este capítulo explica sus servicios cubiertos como miembro de Alliance. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre y cuando sean médicamente necesarios y proporcionados por un proveedor dentro de la red. Debe solicitarnos una aprobación previa (autorización previa) si la atención está fuera de la red, excepto para servicios sensibles, emergencias y ciertos servicios de atención de urgencia. Su plan de salud puede cubrir los servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red. Pero debe solicitar a Alliance una aprobación previa (autorización previa) para esto. Los servicios son médicamente necesarios si son razonables y necesarios para proteger su vida, evitan que se enferme gravemente o que quede discapacitado, o reducen el dolor intenso a causa de una enfermedad o lesión diagnosticada. Para los miembros **menores de 21 años**, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para arreglar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más detalles sobre sus servicios cubiertos, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Los miembros **menores de 21 años** obtienen beneficios y servicios adicionales. Lea el **Capítulo 5: Atención al bienestar de los niños y jóvenes**, para obtener más información.

A continuación, se mencionan algunos de los beneficios de salud básicos que Alliance ofrece. Los beneficios con un asterisco (*) pueden requerir de aprobación previa.

- acupuntura*
- servicios y terapias agudas de atención en el hogar (tratamiento a corto plazo)*
- inmunizaciones para adultos (vacunas)



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

- Pruebas de alergia e inyecciones
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiólogo
- Audiología*
- Tratamiento de salud conductual*
- Rehabilitación cardíaca
- Quimioterapia y radioterapia
- Servicios quiroprácticos*
- Servicios de anestesia dental, limitados (realizados por un profesional médico o PCP en un consultorio médico)
- Servicios de diálisis y hemodiálisis
- Equipo médico duradero (DME)*
- Visitas a la sala de emergencia
- Nutrición enteral y parenteral*
- Consultas y asesoría en el consultorio de planificación familiar (puede acudir con un proveedor que no participe en la red)
- Servicios y dispositivos de habilitación*
- Aparatos de corrección auditiva
- Atención médica en el hogar*
- Atención de enfermos terminales*
- Atención médica y quirúrgica como paciente hospitalizado*
- Servicios de laboratorio y radiología*
- Terapias y servicios de atención en el hogar a largo plazo*
- Trasplante de órganos importantes*
- Atención de maternidad y para el recién nacido
- Terapia ocupacional*
- Aparatos de ortesis y prótesis*
- Suministros de urología y ostomía
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía ambulatoria*
- Atención paliativa*



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- Consultas con el PCP
- Servicios pediátricos
- Terapia física*
- Servicios de podología*
- Rehabilitación pulmonar
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada
- Consultas con un especialista
- Terapia del habla*
- Servicios quirúrgicos
- Telemedicina/telesalud
- Servicios a personas transgénero*
- Atención de urgencia
- Servicios de la vista*
- Servicios de salud de la mujer

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos se pueden encontrar en el **capítulo 8, “Números y palabras importantes que debe conocer”**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Los servicios son médicamente necesarios si son razonables y necesarios para proteger su vida, evitan que se enferme gravemente o que quede discapacitado, o reducen el dolor intenso a causa de una enfermedad o lesión diagnosticada.

Los servicios médicamente necesarios incluyen los servicios que son necesarios para el crecimiento y el desarrollo correspondiente a la edad, o para lograr, mantener o recuperar la capacidad funcional.

Para los miembros menores de **21 años**, un servicio es médicamente necesario si se requiere para corregir o mejorar defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales de acuerdo con el beneficio federal de Servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Esto incluye la atención necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental, o para evitar que la afección del miembro empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- tratamientos que no están probados o que están en prueba
- servicios que, por lo general, no están aceptados como eficaces
- servicios fuera del curso y duración normal de tratamiento o servicios que no tienen lineamientos clínicos
- servicios para la conveniencia del cuidador o proveedor

Alliance se coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si dichos servicios los cubre otro programa y no Alliance.

Los servicios médicamente necesarios incluyen los servicios cubiertos que son razonables y necesarios para:

- proteger la vida
- evitar una enfermedad o discapacidad importante
- aliviar el dolor intenso
- lograr el crecimiento y el desarrollo correspondiente a la edad
- lograr, mantener y recuperar la capacidad funcional

Para los miembros menores de **21 años**, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos, que se mencionan previamente, y cualquier otra atención



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

médica necesaria, servicios de diagnóstico, tratamiento, y otras medidas para corregir o mejorar defectos y enfermedades y afecciones físicas y mentales, tal como lo requiere el beneficio federal de Servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT).

El EPSDT brinda una amplia gama de servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de **21 años** de familias de bajos ingresos. El beneficio del EPSDT es más robusto que el beneficio para los adultos y está diseñado para garantizar que los niños reciban la detección y atención tempranas, de manera que los problemas de salud se eviten o diagnostiquen y traten tan pronto sea posible. El objetivo del EPSDT es garantizar que cada niño obtenga la atención médica que necesita, cuando la necesita, es decir, la atención apropiada al niño adecuado en el momento justo en el entorno correcto.

Alliance se coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si dichos servicios los cubre otro programa y no Alliance.

Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Alliance

Servicios para pacientes ambulatorios

Inmunizaciones para adultos

Puede obtener inmunizaciones (vacunas) para adultos con un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa). Alliance cubre aquellas vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (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 usted necesite cuando viaje.

También puede obtener algunos servicios de inmunización (vacunas) para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre el programa Medi-Cal Rx, lea la sección “**Otros programas y servicios de Medi-Cal**” en este capítulo.

Atención para alergias

Alliance cubre las pruebas y el tratamiento para alergias, que incluyen la desensibilización, la hiposensibilización o la inmunoterapia.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Servicios de anestesiólogo

Alliance cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe atención para pacientes ambulatorios. Esto puede incluir la anestesia para procedimientos dentales cuando se la brinda un anestesiólogo médico.

Servicios quiroprácticos

Alliance cubre servicios quiroprácticos, limitado al tratamiento de la columna mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos están limitados a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla (las limitaciones no aplican para niños menores de **21 años**). Alliance puede otorgar una aprobación previa para otros servicios que sean médicamente necesarios.

Los siguientes miembros son elegibles para los servicios quiroprácticos:

- niños menores de **21 años**
- mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye los **60 días** posteriores al final del embarazo
- residentes en un centro de enfermería especializada, de atención inmediata o de atención subaguda
- todos los miembros cuando los servicios se proporcionen en departamentos hospitalarios ambulatorios del condado, clínicas ambulatorias, los FQHC o las RHC, que están en la red de Alliance. No todos los FQHC, las RHC o los hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos a pacientes ambulatorios.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

Alliance cubre los tratamientos de diálisis. Alliance también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si su médico envía una solicitud y Alliance la aprueba.

Cirugía ambulatoria

Alliance cubre los procedimientos quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Aquellos necesarios para diagnósticos, los procedimientos considerados como opcionales y otros procedimientos médicos especificados para pacientes ambulatorios deben contar con aprobación previa (autorización previa).

Servicios de médicos

Alliance cubre los servicios de médicos que sean médicamente necesarios.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Servicios de podología (para los pies)

Alliance cubre servicios de podología siempre y cuando sean médicamente necesarios para realizar diagnósticos y para tratamientos médicos, quirúrgicos, mecánicos, manipulativos y eléctricos del pie humano. Los servicios de podología incluyen el tobillo y los tendones que se insertan dentro del pie y el tratamiento no quirúrgico de los músculos y los tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.

Terapias de tratamiento

Alliance cubre diferentes terapias de tratamiento que incluyen:

- quimioterapia
- radioterapia

Atención de maternidad y para el recién nacido

Alliance cubre los siguientes servicios de maternidad y para el recién nacido:

- educación y ayudas sobre la lactancia
- atención durante y después del parto
- bombas y suministros para la extracción de leche
- atención prenatal
- servicios del centro de nacimiento
- enfermera obstétrica certificada (Certified Nurse Midwife, CNM)
- partera autorizada (Licensed Midwife, LM)
- diagnóstico y asesoramiento sobre trastornos genéticos fetales
- servicios de atención para el recién nacido

Servicios de telesalud

La telesalud es una manera de obtener servicios sin estar en el mismo lugar físico que su proveedor. La telesalud puede implicar una conversación en vivo con su proveedor. O la telesalud puede implicar compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Puede recibir muchos servicios a través de la telesalud. Sin embargo, los servicios de telesalud pueden no estar disponibles para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para saber qué tipos de servicios pueden estar disponibles a través de la telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que usar la telesalud para un servicio en particular es adecuado



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

para usted. Tiene derecho a recibir servicios presenciales y no está obligado a utilizar la telesalud, incluso si su proveedor está de acuerdo en que es adecuada para usted.

Servicios de salud mental

Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios

Alliance brinda cobertura a los miembros para una evaluación inicial de salud mental sin necesidad de una aprobación previa (autorización previa). Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor autorizado de salud mental dentro de la red de Alliance sin remisión.

Su PCP o proveedor de salud mental puede remitirlo para una prueba de detección de salud mental adicional con un especialista dentro de la red de Alliance para determinar su nivel de discapacidad. Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que usted tiene dificultades leves o moderadas, o tiene una discapacidad en su funcionamiento mental, emocional o conductual, Alliance puede proporcionar servicios de salud mental para usted.

Alliance cubre servicios de salud mental como los siguientes:

- evaluación y tratamiento de salud mental (psicoterapia) individuales y en grupo
- pruebas psicológicas, cuando estén indicadas clínicamente para evaluar una afección mental
- desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar una terapia con medicamentos
- pruebas de laboratorio, medicamentos, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios
- consultas psiquiátricas
- terapia familiar

Para obtener ayuda para encontrar más información sobre los servicios de salud mental proporcionados por Alliance, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Si los resultados de su evaluación de salud mental determinan que usted puede tener un nivel más alto de discapacidad y necesita servicios especializados de salud mental



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

(SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental lo remitirá al plan de salud mental del condado para que le realicen una evaluación. Para obtener más información, lea “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en la página **89**.

Servicios de emergencia

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

Alliance cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurra en Estados Unidos (incluidos territorios como Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, etc.) o que requiera que usted esté en un hospital en Canadá o México. Una emergencia médica es una afección médica con dolor severo o lesiones graves.

La afección es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente sin experiencia puede esperar que resulte en:

- riesgos serios a su salud; ○
- un daño grave a las funciones corporales; ○
- disfunción grave de cualquier parte u órgano del cuerpo; ○
- en el caso de una mujer embarazada en trabajo de parto activo, es decir, en parto en un momento en que cualquiera de las siguientes situaciones pudiera ocurrir:
 - No hay tiempo suficiente para trasladarla a otro hospital antes de dar a luz.
 - La transferencia puede significar una amenaza a su salud o a su seguridad, o a la de su hijo por nacer.

Si la sala de emergencia de un hospital le da un suministro hasta por **72 horas** de un medicamento recetado como paciente ambulatorio como parte de su tratamiento, el medicamento recetado se cubrirá como parte de sus servicios de emergencia cubiertos. Si la sala de emergencia de un hospital le da una receta médica que debe llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para que se la surtan, Medi-Cal Rx será responsable de la cobertura de dicha receta médica.

Si un farmacéutico en una farmacia para pacientes ambulatorios le da un suministro de emergencia de un medicamento, dicho suministro de emergencia lo cubrirá Medi-Cal Rx y no Alliance. Indique a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 1.800.977.2273 si necesitan ayuda para darle un suministro de medicamento de emergencia.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Servicios de transporte de emergencia

Alliance cubre los servicios de ambulancia para ayudarlo a llegar al lugar más cercano para recibir atención en situaciones de emergencia. Esto significa que su condición es lo suficientemente grave como para que, en el caso de que use otras formas de llegar a un lugar para recibir atención, pueda poner en riesgo su salud o su vida. Ningún servicio está cubierto fuera de Estados Unidos, excepto los servicios de emergencia que requieran que usted esté en el hospital en Canadá o México. Si usted recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no es hospitalizado durante dicho episodio de atención, Alliance no cubrirá sus servicios de ambulancia.

Cuidados paliativos y atención paliativa

Alliance cubre atención de enfermos terminales y atención paliativa para niños y adultos que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Es posible que los adultos de **21 años** o más no reciban servicios en un centro de atención de enfermos terminales y atención paliativa al mismo tiempo.

Atención de enfermos terminales

La atención de enfermos terminales es un beneficio que reciben los miembros con enfermedades terminales. La atención de enfermos terminales requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de **seis (6) meses** o menos. Es una intervención que se enfoca principalmente en el manejo del dolor y los síntomas más que en la cura para prolongar la vida.

La atención de enfermos terminales incluye:

- servicios de enfermería
- servicios físicos, ocupacionales o del habla
- servicios sociales médicos
- servicios de asistentes en el cuidado de la salud en el hogar y de personas encargadas del hogar
- suministros y dispositivos médicos
- algunos servicios biológicos y de medicamentos (algunos pueden estar disponibles a través de los honorarios por servicios [Fee-for-Service, FFS] de Medi-Cal Rx)
- servicios de asesoría



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- servicios de enfermería continuos las 24 horas durante periodos de crisis y según sean necesarios para mantener en casa a los miembros con una enfermedad terminal
- cuidado temporal de reemplazo para pacientes hospitalizados por hasta **cinco (5) días consecutivos** en un hospital o centro de enfermería especializada o de atención paliativa
- cuidados para pacientes hospitalizados a corto plazo para controlar el dolor o manejar los síntomas en un hospital o centro de enfermería especializada o de atención paliativa

Atención paliativa

La atención paliativa es la atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida al anticipar, evitar y tratar el sufrimiento. La atención paliativa no requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. La atención paliativa puede proporcionarse al mismo tiempo que la atención curativa.

La atención paliativa incluye:

- planificación de atención anticipada
- evaluación y consulta para atención paliativa
- plan de atención, que incluye, entre otros:
 - un médico u osteópata
 - un asistente médico
 - una enfermera registrada
 - una auxiliar de enfermería o enfermera profesional con práctica médica
 - un trabajador social
 - un capellán
- coordinación de atención
- control del dolor y de los síntomas
- servicios sociales de salud mental y médicos

Es posible que los adultos de **21 años** o más no reciban la atención paliativa y la atención de enfermos terminales al mismo tiempo. Si usted está recibiendo atención paliativa y cumple con los criterios de elegibilidad para recibir atención de enfermos terminales, puede solicitar el cambio a atención de enfermos terminales en cualquier momento.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Hospitalización

Servicios de anestesiólogo

Alliance cubre los servicios del anestesiólogo médicamente necesarios durante las estadías cubiertas en el hospital. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en anestesiarse a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento que se usa durante algunos procedimientos médicos.

Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados

Alliance cubre la atención médicamente necesaria para pacientes hospitalizados cuando usted ingresa al hospital.

Servicios quirúrgicos

Alliance cubre las cirugías médicamente necesarias que se realizan en un hospital.

El Programa de Extensión de la Atención Posparto Provisional

El Programa de Extensión de la Atención Posparto Provisional (Provisional Postpartum Care Extension, PPCE) brinda una cobertura extendida para las miembros de Medi-Cal que tienen una afección mental materna durante el embarazo o en un periodo posterior al embarazo.

Alliance cubre el cuidado de la salud mental materna para las mujeres durante el embarazo y hasta **dos (2) meses** después del final del embarazo. El Programa de PPCE extiende esa cobertura por parte de Alliance hasta **12 meses** después del diagnóstico o el final del embarazo, lo que ocurra al último.

Para calificar para el Programa de PPCE, el médico debe confirmar el diagnóstico de una afección mental materna en un plazo de **150 días** después del final del embarazo. Pregunte a su médico sobre estos servicios si considera que los necesita. Si su médico considera que debe recibir los servicios de PPCE, el médico llenará y enviará los formularios por usted.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (de terapia)

Este beneficio incluye servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a adquirir o recuperar sus habilidades mentales y físicas.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

El plan cubre:

Acupuntura

Alliance cubre servicios de acupuntura para prevenir, modificar o aliviar la percepción de dolor grave, persistente y crónico que resulte de una afección médica generalmente reconocida. Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin la estimulación eléctrica de agujas) están limitados a **dos (2)** servicios por mes en combinación con los servicios de audiología, quiroprácticos, de terapia ocupacional y de terapia del habla cuando los proporciona un médico, dentista, podólogo o acupunturista (las limitaciones no aplican para niños menores de **21 años**). Alliance puede otorgar una aprobación previa (autorización previa) para otros servicios adicionales según sean médicamente necesarios.

Audiología (audición)

Alliance cubre servicios de audiología. Los servicios de audiología están limitados a **dos (2)** servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla (las limitaciones no aplican para niños menores de **21 años**). Alliance puede otorgar una aprobación previa (autorización previa) para otros servicios adicionales según sean médicamente necesarios.

Tratamiento de salud conductual

Alliance cubre los servicios de tratamiento de salud conductual (Behavioral Health Treatment, BHT) para miembros menores de **21 años de edad** a través del beneficio de los Servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). El BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como el análisis conductual aplicado y los programas de intervención conductual basados en evidencias que desarrollan o restauran, al máximo grado posible, el funcionamiento de una persona menor de **21 años de edad**.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante el uso de la observación y el refuerzo conductual, o mediante la motivación de la enseñanza de cada paso de un comportamiento orientado. Los servicios de BHT se basan en evidencia confiable y no son experimentales. Los ejemplos de los servicios de BHT incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención conductual cognitiva, tratamiento conductual integral y análisis conductual aplicado.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, prescritos por un médico o psicólogo con licencia, aprobados por el plan y brindados de una forma que siga el plan de tratamiento aprobado.

Rehabilitación cardíaca

Alliance cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes hospitalizados y ambulatorios.

Equipo médico duradero (DME)

Alliance cubre la compra o la renta de suministros de DME, equipo y otros servicios médicos con la receta de un médico, un asistente médico, un enfermero o un especialista en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados se pueden cubrir si son médicamente necesarios para conservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida cotidiana o para evitar una discapacidad física mayor.

Por lo general, Alliance no cubre lo siguiente:

- Equipo, herramientas y suministros de conveniencia o lujo, excepto las bombas de leche de grado minorista como se describe en “**Bombas y suministros para extracción de leche**” bajo el título “**Atención de maternidad y para el recién nacido**” en este capítulo.
- Artículos no previstos para mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio (incluidos los dispositivos destinados a proporcionar apoyo adicional para actividades recreativas o deportivas).
- Equipo de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de **21 años**.
- Artículos que no sean médicos, como baños sauna o elevadores.
- Modificaciones a su hogar o auto.
- Dispositivos para análisis de sangre u otras sustancias corporales (sin embargo, Medi-Cal Rx cubre los monitores de glucosa en sangre, las tiras reactivas y las lancetas).
- Monitores cardíacos o pulmonares electrónicos, excepto por monitores para apnea para bebés.
- Reparación o reemplazo de equipo por pérdida, robo, o uso indebido, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de **21 años**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- Otros artículos que, por lo general, no se utilizan primordialmente para la atención médica.

Sin embargo, en algunos casos, se pueden autorizar estos artículos con una aprobación previa (autorización previa) presentada por su médico.

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para nutrir el cuerpo se utilizan cuando alguna afección médica evita que usted consuma alimentos de forma normal. Los productos de nutrición enteral y parenteral están cubiertos por parte de Medi-Cal Rx, cuando son médicamente necesarios.

Aparatos de corrección auditiva

Alliance cubre los aparatos de corrección auditiva si se le realiza una prueba de pérdida auditiva, si éstos son médicamente necesarios y tiene una receta de su médico. La cobertura se limita a proporcionar aparatos de corrección auditiva al menor precio y que satisfagan sus necesidades médicas. Alliance cubrirá **un (1)** aparato de corrección auditiva, a menos que se necesite un aparato para cada oído para obtener resultados significativamente mejores que los que puede obtener con **un (1)** solo aparato.

Aparatos de corrección auditiva para miembros menores de 21 años

- La ley estatal exige que se remita a los niños que necesiten un aparato de corrección auditiva al programa de Servicios para Niños de California (CCS) para determinar si el niño es elegible para CCS. Si el niño es elegible para CCS, ellos cubrirán el costo de los aparatos de corrección auditiva que sean médicamente necesarios. Si el niño no es elegible para CCS, nosotros cubriremos los aparatos de corrección auditiva médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Aparatos de corrección auditiva para miembros mayores de 21 años

- Con Medi-Cal, cubrimos lo siguiente por cada aparato de corrección auditiva cubierto:
 - moldes de oído necesarios para la adaptación
 - un paquete de pilas estándar
 - consultas para asegurarse de que el aparato funciona correctamente
 - consultas para la limpieza y adaptación de su aparato de corrección auditiva
 - reparación de su aparato de corrección auditiva



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- Con la cobertura de Medi-Cal, cubriremos la sustitución de un aparato de corrección auditiva si:
 - Su pérdida auditiva es tal que su aparato de corrección auditiva actual no es capaz de corregirla.
 - Su aparato de corrección auditiva se perdió, fue robado, o se descompuso y no puede repararse y no fue su culpa. Debe presentar una nota en la que nos informe cómo sucedió esto.
- Para adultos mayores de **21 años**, Medi-Cal no incluye lo siguiente:
 - pilas de repuesto para aparatos de corrección auditiva

Servicios de cuidado de la salud en el hogar

Alliance cubre los servicios de salud que se le proporcionan en el hogar, cuando se los receta un médico y cuando se determina que son médicamente necesarios.

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

- atención de enfermería especializada de medio tiempo
- ayuda en el cuidado de la salud en el hogar de medio tiempo
- servicios sociales médicos
- suministros médicos

suministros, equipo y dispositivos médicos

Alliance cubre los suministros médicos prescritos por un médico, un asistente médico, un enfermero o un especialista en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Medi-Cal Rx de FFS y no de Alliance.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- artículos domésticos comunes, entre los que se encuentran:
 - cinta adhesiva (todos los tipos)
 - alcohol para curaciones cutáneas
 - cosméticos
 - bolas de algodón e hisopos
 - polvos de limpieza



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- toallitas limpiadoras
- agua de Hamamelis
- remedios domésticos comunes que incluyen, entre otros:
 - vaselina blanca
 - aceites y lociones para piel seca
 - talco y productos combinados con talco
 - agentes oxidantes, como el peróxido de hidrógeno
 - peróxido de carbamida y perborato de sodio
- champú de venta libre
- preparaciones tópicas que contienen pomada de ácido benzoico y salicílico, crema, pomada o líquido de ácido salicílico, pasta de óxido de zinc
- otros artículos que no se utilizan principalmente para el cuidado de la salud y que usan regular y principalmente las personas que no los necesitan por una razón médica en específico

Terapia ocupacional

Alliance cubre los servicios de terapia ocupacional, que incluyen la evaluación de la terapia ocupacional, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la capacitación y los servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a **dos (2)** servicios por mes en combinación con los servicios quiroprácticos, de acupuntura, de audiología, terapia de habla (las limitaciones no aplican a menores de **21 años**). Alliance puede otorgar una aprobación previa (autorización previa) para otros servicios adicionales según sean médicamente necesarios.

Aparatos de ortesis y prótesis

Alliance cubre los aparatos de ortesis, las prótesis, y los servicios que son médicamente necesarios y que haya recetado su médico, podólogo, dentista o proveedor médico no especializado. Esto incluye aparatos de audición implantados, prótesis de seno o sostenes para mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función de una parte del cuerpo, para reemplazarla o para dar soporte a una parte del cuerpo debilitada o deformada.

Suministros de urología y ostomía

Alliance cubre sacos de ostomía, catéteres urinarios, sacos de drenado, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye los suministros que sean equipo o artículos de confort, de conveniencia ni de lujo.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Terapia física

Alliance cubre los servicios de terapia física médicamente necesarios, que incluyen la evaluación de la terapia física, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la capacitación, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos.

Rehabilitación pulmonar

Alliance cubre la rehabilitación pulmonar que es médicamente necesaria y es recetada por un médico.

Servicios en un centro de enfermería especializada

Alliance cubre los servicios en un centro de enfermería especializada, según sean médicamente necesarios, si usted está discapacitado y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen hospedaje y comidas en un centro con licencia y con atención de enfermería especializada las 24 horas del día. Alliance cubrirá su atención autorizada en un centro de atención médica a largo plazo durante el mes de ingreso más el mes siguiente.

Terapia del habla

Alliance cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria. Los servicios de terapia del habla se limitan a **dos (2)** servicios por mes, en combinación con servicios quiroprácticos, de acupuntura, audiología, y de terapia ocupacional (las limitaciones no aplican a menores de **21 años**). Alliance puede otorgar una aprobación previa (autorización previa) para otros servicios adicionales según sean médicamente necesarios.

Servicios a personas transgénero

Alliance cubre los servicios a personas transgénero (servicios de afirmación de género) como un beneficio cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen los criterios de la cirugía reconstructiva.

Ensayos clínicos

Alliance cubre los costos de atención de rutina del paciente para pacientes aceptados en ensayos clínicos de fase I, fase II, fase III o fase IV si se relacionan con la prevención, la detección o el tratamiento del cáncer u otras afecciones que ponen en riesgo la vida, y si la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de Estados Unidos, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) o los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Services, CMS) llevan a cabo el estudio. Los estudios deben ser aprobados por los Institutos Nacionales de Salud, la FDA, el Departamento de Defensa o la Administración de Veteranos. Medi-Cal Rx, un programa Medi-Cal de FFS, cubre la mayoría de los medicamentos que se receten para pacientes ambulatorios. Lea la sección **“Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios”** más adelante en este capítulo para obtener más información.

Servicios de laboratorio y radiología

Alliance cubre los servicios de laboratorio y de rayos X para pacientes hospitalizados y ambulatorios cuando sean médicamente necesarios. Se cubren varios procedimientos de imágenes avanzados, como tomografías computarizadas (Computed Tomography, CT), imágenes por resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, MRI) y tomografías por emisión de positrones (Positron Emission Tomography, PET), según la necesidad médica y pueden necesitar una aprobación previa (autorización previa).

Los servicios de laboratorio pueden estar limitados a los contratistas preferidos de Alliance como Quest Diagnostics o Alameda Health System (AHS). Para obtener más información, comuníquese con su PCP.

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

El plan cubre lo siguiente:

- las vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Prácticas de Vacunación
- servicios de planificación familiar
- recomendaciones de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría
- servicios de salud preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Estadounidense de Obstetras y Ginecólogos
- ayuda para dejar de fumar, también denominada servicios para el cese del tabaquismo
- servicios de salud preventivos recomendados por el Grupo de Trabajo A y B de los Servicios Preventivos de Estados Unidos

Los servicios de planificación familiar se proporcionan a miembros en edad reproductiva para permitirles determinar el número de hijos y el tiempo de espera entre embarazos. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la FDA. El



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

PCP y los ginecobstetras especialistas de Alliance están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, también puede elegir un médico o clínica de Medi-Cal que no tenga un vínculo con Alliance, sin la necesidad de obtener una aprobación previa (autorización previa) de Alliance. Es posible que los servicios de un proveedor fuera de la red que no se relacionen con planificación familiar no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Lea el **Capítulo 5: Atención al bienestar de los niños y jóvenes** para obtener información sobre el cuidado preventivo para los jóvenes **de 20 años y menos**.

Programa de Prevención de la Diabetes (DPP)

El Programa de Prevención de la Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) es un programa de cambio de vida basado en la evidencia. Está diseñado para evitar o demorar el comienzo de la diabetes tipo 2 en las personas diagnosticadas con prediabetes. El programa dura **un (1) año**. Puede durar dos años para los miembros que califiquen.

Los apoyos y las técnicas del estilo de vida aprobados por el programa incluyen, entre otras cosas:

- proporcionar un colega instructor
- enseñar el automonitoreo y la resolución de problemas
- proporcionar estímulos y retroalimentación
- proporcionar materiales informativos para apoyar los objetivos
- supervisar las mediciones del peso de rutina para ayudar a cumplir los objetivos

Los miembros deben cumplir los requisitos de elegibilidad para unirse al DPP. Llame a Alliance para obtener más información sobre el programa y la elegibilidad.

Servicios de reconstrucción

Alliance cubre las cirugías para corregir o reparar las estructuras anormales del cuerpo con el fin de mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o reconstrucción de senos después de una mastectomía. Pueden aplicarse algunas restricciones y excepciones.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Servicios de atención y detección para trastornos por abuso de sustancias

El plan cubre lo siguiente:

- Pruebas de detección de abuso de alcohol y drogas ilícitas.
- Consulte “**Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias**” más adelante en este capítulo para conocer la cobertura del tratamiento en el condado.

Beneficios de la vista

El plan cubre lo siguiente:

- Examen ocular de rutina una vez cada **24 meses**; también exámenes oculares adicionales o más frecuentes si son médicamente necesarios para los miembros, como es el caso de los que tienen diabetes.
- Anteojos (monturas y micas) una vez cada **24 meses**, si tiene una receta válida.
 - Anteojos de repuesto en un plazo de **24 meses** si tiene un cambio de receta o si sus anteojos se pierden, se los roban o se rompen (y no se pueden arreglar), sin ser culpa suya. Debe entregar una nota que nos indique cómo se perdieron, robaron o rompieron sus anteojos.
- Dispositivos de baja visión para personas con deficiencias visuales que no se pueden corregir con anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía, y que interfieren en la capacidad de la persona para realizar actividades cotidianas (por ejemplo, degeneración macular relacionada con la edad).
- Lentes de contacto médicamente necesarios.
- Las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto pueden estar dentro de la cobertura si el uso de anteojos no es posible debido a una enfermedad o afección (por ejemplo, que le falte una oreja). Las afecciones médicas que califican para conceder el derecho a lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, la aniridia, la afaquia y el queracotonus.

Beneficios de transporte para situaciones que no son de emergencia

Tiene derecho a transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten utilizar un auto, un autobús o un taxi para acudir a sus citas. Se puede proporcionar transporte para los servicios cubiertos de citas médicas, dentales, de salud mental, de uso de sustancias y de farmacia. Si necesita transporte médico, puede solicitarlo



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

hablando con su médico. Su médico decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades. Si comprueban que necesita transporte médico, lo prescribirán llenando un formulario y presentándolo a Alliance. Una vez que se aprueba, esta prescripción es válida por **un (1) año** en función de la necesidad médica. Además, no hay limitaciones para el número de viajes que puede obtener. Su médico tendrá que volver a evaluar su necesidad de transporte médico y volver a aprobarlo cada **12 meses**.

El transporte médico abarca una ambulancia, una camioneta con camilla, una camioneta con silla de ruedas o transporte aéreo. Alliance permite el transporte médico de menor costo para sus necesidades médicas cuando necesite que lo lleven a su cita. Esto significa, por ejemplo, que si se le puede transportar física o médicamente en una camioneta con sillas de ruedas, Alliance no pagará una ambulancia. Usted solo tiene derecho a transporte aéreo si su afección médica hace que cualquier transporte por vía terrestre sea imposible.

El transporte médico debe emplearse cuando se presente lo siguiente:

- Es física o médicamente necesario, según lo que determine su médico u otro proveedor mediante una autorización por escrito, ya que no le es posible física o médicamente usar un autobús, un taxi, un auto o una camioneta para llegar a su cita.
- Usted necesita la ayuda del conductor para salir de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento y para regresar debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar el transporte que su médico prescribió para sus citas no urgentes (de rutina), llame a la línea gratuita de ModivCare al **1.855.891.7171** o a la línea gratuita del Departamento de Administración de Casos de Alliance al **1.877.251.9612** al menos **tres (3) días laborables** (de lunes a viernes) antes de su cita programada. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga lista su tarjeta de ID de miembro de Alliance cuando llame.

Limitaciones del transporte médico: Alliance proporciona el transporte médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas al proveedor más cercano desde su hogar hasta donde haya una cita disponible. No se proporcionará transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio. Si Medi-Cal cubre el tipo de cita, pero no a través del plan de salud, Alliance le ayudará a programar su transporte.

En este Manual para miembros hay una lista de los servicios cubiertos. El transporte no está cubierto fuera de la red o del área de servicio, a menos que lo autorice previamente



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Alliance. Para obtener más información o solicitar transporte médico, llame a la línea gratuita de ModivCare **1.855.891.7171** o a la línea gratuita del Departamento de Administración de Casos de Alliance **1.877.251.9612**.

Costo para miembros: No hay ningún costo cuando Alliance programa el transporte.

Cómo obtener transporte no médico

Sus beneficios incluyen el transporte a sus citas cuando la cita es para un servicio que Medi-Cal cubre.

Puede obtener transporte, sin costo alguno para usted, cuando se encuentre bajo las siguientes circunstancias:

- en un viaje hacia y desde una cita para obtener un servicio de Medi-Cal que su proveedor autorizó, o
- en proceso de recoger recetas y suministros médicos.

Alliance le permite usar un coche, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado para ir a su cita médica para recibir servicios médicos cubiertos por Medi-Cal. Alliance cubrirá el tipo de transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades. En ocasiones, Alliance puede reembolsar los viajes en un vehículo privado del que usted disponga. Alliance debe aprobarlo antes de que usted obtenga el viaje, y debe decirnos por qué no puede obtener un viaje de otras maneras, como el autobús. Puede informarnos por teléfono, por correo electrónico o en persona. No puede conducir usted mismo y recibir un reembolso.

El reembolso del kilometraje requiere todo lo siguiente:

- licencia para conducir del conductor
- registro del vehículo o tarjeta de circulación
- póliza del seguro del vehículo del conductor

Para solicitar transporte para los servicios autorizados, llame a la línea gratuita de ModivCare al **1.855.891.7171** o a la línea gratuita del Departamento de Administración de Casos de Alliance al **1.877.251.9612** al menos **tres (3) días hábiles** (de lunes a viernes) antes de su cita o llame tan pronto como pueda si tiene una cita urgente. Tenga lista su tarjeta de ID de miembro de Alliance cuando llame.

Nota: Los indios estadounidenses pueden ponerse en contacto con su clínica de salud para indígenas estadounidenses local para solicitar transporte no médico.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Limitaciones del transporte no médico: Alliance proporciona el transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades al proveedor más cercano desde su hogar hasta donde haya una cita disponible. Los miembros no pueden conducir por sí mismos ni recibir un reembolso directamente. Para más información, llame a la línea gratuita de ModivCare al **1.855.891.7171** o a la línea gratuita del Departamento de Administración de Casos de Alliance al **1.877.251.9612**.

El transporte no médico no aplica si:

- Una ambulancia, una camioneta con camilla, una camioneta con silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesaria para llegar a un servicio que Medi-Cal cubre.
- Usted necesita la ayuda del conductor para salir de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento y para regresar debido a una afección física o médica.
- Está en una silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- El servicio no está cubierto por Medi-Cal.

Costo para miembros: No hay ningún costo cuando Alliance programa el transporte no médico.

Otros beneficios y programas cubiertos por Alliance

Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS)

Alliance cubre los siguientes beneficios de servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS) para los miembros que califican:

- servicios en centros de atención médica a largo plazo, según los apruebe Alliance

Si tiene alguna duda sobre los MLTSS, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Coordinación de atención

Alliance proporciona servicios de Administración de casos para ayudarle a coordinar sus necesidades de atención médica sin costo para usted. Alliance se coordinará con otros



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si dichos servicios los cubre otro programa y no Alliance

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su salud o la de su hijo, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o **711**).

Beneficios de la Iniciativa de Atención Coordinada (CCI)

La Iniciativa de Atención Coordinada (Coordinated Care Initiative, CCI) de California trabaja para mejorar la coordinación de la atención para los pacientes con doble elegibilidad (que califican para Medi-Cal y Medicare). CCI consta de **dos (2)** secciones:

Cal MediConnect

El programa Cal MediConnect tiene como objetivo mejorar la coordinación de la atención a los beneficiarios que reúnen los requisitos para recibir los servicios de Medicare y Medi-Cal. Esto les permite inscribirse en un único plan para administrar todas sus prestaciones, en lugar de tener planes separados de Medi-Cal y Medicare. También tiene como objetivo una atención de alta calidad que ayude a las personas a mantenerse sanas y en sus hogares durante el mayor tiempo posible.

Si está inscrito en Alliance, el plan cubre lo siguiente:

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

Servicios y apoyos administrados a largo plazo (MLTSS)

Las personas con doble elegibilidad para Medicare y Medi-Cal o personas mayores o con discapacidades (Seniors or Persons with Disabilities, SPD) inscritas solo en Medi-Cal deben inscribirse en un plan de atención administrada de Medi-Cal para recibir sus beneficios de Medi-Cal, incluidos los MLTSS y los beneficios integrales de Medicare.

Administración mejorada de la atención (ECM)

Alliance cubre los servicios de Administración mejorada de la atención (Enhanced Care Management, ECM) para los miembros con necesidades muy complejas. La ECM es un beneficio que proporciona servicios adicionales para ayudarle a obtener la atención que



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

necesita y mantenerse sano. Coordina la atención que recibe por parte de diferentes médicos. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria, la atención de casos agudos, la salud conductual, la salud dental, los servicios y apoyos a largo plazo (Long-Term Services and Supports, LTSS) basados en la comunidad y las referencias con los recursos comunitarios disponibles.

Si reúne los requisitos, es posible que se pongan en contacto con usted para informarle sobre los servicios de ECM. También puede llamar a Alliance para saber si puede recibir los servicios de ECM y cuándo. De igual manera, puede hablar con su proveedor de atención médica, quien puede averiguar si reúne los requisitos para los servicios de ECM y cuándo y cómo puede recibir los servicios.

Servicios que cubre la ECM

Si reúne los requisitos para la ECM, tendrá su propio equipo de atención, junto con un coordinador de atención. Esta persona hablará con usted y con sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de caso, proveedores de servicios sociales y otras personas para asegurarse de que todos trabajan juntos para conseguir la atención que necesita. Un coordinador de atención también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad.

Los servicios de ECM incluyen:

- divulgación y compromiso
- evaluación y administración integral de la atención
- coordinación de atención mejorada
- promoción de la salud
- atención integral de transición
- servicios de apoyo para miembros y familiares
- coordinación y remisiones a apoyos comunitarios y sociales

Para saber si la ECM puede ser adecuada para usted, hable con su representante de Alliance o con su proveedor de atención médica.

Costos para miembros

Los servicios de ECM no tienen costo para los miembros.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Apoyos comunitarios

Los apoyos comunitarios pueden estar disponibles en su Plan de Atención Individualizado. Los apoyos comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente adecuados y asequibles para quienes tienen la cobertura del Plan Estatal de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para que los miembros los reciban. Si reúne los requisitos, estos servicios pueden ayudarle a vivir de forma más independiente. No sustituyen las prestaciones que ya recibe de Medi-Cal. Alliance ofrecerá varios apoyos comunitarios relacionados con las personas sin hogar, comidas médicamente adaptadas y recuperación del asma. Si necesita ayuda o desea averiguar qué opciones de servicios de reemplazo (Community Supports, CS) pueden estar disponibles para usted, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o **711**) o llame a su proveedor de atención médica.

Trasplante de órganos importantes

Trasplantes para menores de 21 años

La ley estatal exige que se remita a los niños que necesiten un trasplante al programa de Servicios para Niños de California (CCS) para determinar si el niño es elegible para CCS. Si el niño es elegible para CCS, CCS cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados. Si el niño no reúne los requisitos para CCS, Alliance remitirá al niño a un centro de trasplantes calificado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante es necesario y seguro, Alliance cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Trasplantes para adultos mayores de 21 años

Si su médico decide que puede necesitar un trasplante de órganos importantes, Alliance le remitirá a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que el trasplante es necesario y seguro para su afección o enfermedad, Alliance cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Entre los trasplantes de órganos importantes que cubre Alliance, se encuentran, entre otros, los siguientes:

- médula ósea
- corazón
- corazón o pulmón



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- riñón
- riñón o páncreas
- hígado
- hígado o intestino delgado
- pulmón
- páncreas
- intestino delgado

Otros programas y servicios de Medi-Cal

Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de honorarios por servicios (FFS) u otros programas de Medi-Cal

En ocasiones, Alliance no cubre algunos servicios, pero aún puede recibirlos a través de Medi-Cal de FFS u otros programas de Medi-Cal. Alliance se coordinará con otros programas para garantizar que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si dichos servicios los cubre otro programa y no Alliance. Esta sección muestra algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados proporcionados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, un programa de Medi-Cal de FFS. Algunos medicamentos administrados por un proveedor en un consultorio o clínica pueden estar cubiertos por Alliance. Su proveedor puede recetarle medicamentos que estén en la Lista de medicamentos contratados de Medi-Cal Rx.

En ocasiones, se necesita un medicamento que no está en la Lista de medicamentos contratados. Estos medicamentos deberán aprobarse antes de que puedan surtirse en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y tomará decisiones con respecto a estas solicitudes en un plazo de **24 horas**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

- Un farmacéutico en su farmacia para pacientes ambulatorios o de la sala de emergencia de un hospital puede darle un suministro de emergencia para **72 horas** si considera que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia proporcionado por una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Es posible que Medi-Cal Rx rechace una solicitud que no sea de emergencia. Si la respuesta es negativa, le enviarán una carta para explicarle el motivo. Ellos le dirán cuáles son sus opciones. Consulte la sección “**Reclamaciones**” en el **Capítulo 6 “Cómo reportar y solucionar problemas”** para obtener más información.

Para saber si un medicamento está en la Lista de medicamentos contratados o para obtener una copia de la Lista de medicamentos contratados, llame a Medi-Cal Rx al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** y marque **5** o **711**) o visite la página web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov>.

Farmacias

Si va a surtir o resurtir una receta, debe recibir sus medicamentos recetados de una farmacia que trabaje 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://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puede encontrar una farmacia cercana o una farmacia que pueda enviarle su receta por correo llamando a Medi-Cal Rx al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** y marque **5** o **711**).

Una vez que elija una farmacia, lleve su receta a la farmacia. Su proveedor también puede enviarla a la farmacia por usted. Entregue su receta en la farmacia junto con su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal. Asegúrese de que la farmacia conozca todos los medicamentos que está tomando y las alergias que tenga. Si tiene preguntas sobre su receta, asegúrese de preguntarle al farmacéutico.

Los miembros también pueden recibir servicios de transporte de Alliance para ir a las farmacias. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea la sección “**Beneficios de transporte**” de este manual.

Servicios especializados de salud mental

Algunos servicios de salud mental, los brindan los planes de salud mental del condado en lugar de Alliance. Estos incluyen servicios especializados de salud mental (SMHS) para miembros de Medi-Cal que cumplen las reglas de necesidad médica.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Es posible que los SMHS incluyan los siguientes servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados:

Servicios para pacientes ambulatorios:

- servicios de salud mental (evaluaciones, desarrollo de planes, terapia, rehabilitación y adicionales)
- servicios de apoyo con medicamentos
- servicios de tratamiento diurno intensivo
- servicios diurnos de rehabilitación
- servicios de intervención ante una crisis
- servicios de estabilización ante una crisis
- servicios de administración de casos seleccionados
- servicios conductuales terapéuticos (cubiertos para miembros **menores de 21 años**)
- coordinación de cuidados intensivos (Intensive care coordination, ICC) (cubierta para miembros **menores de 21 años**)
- servicios intensivos en el hogar (Intensive home-based services, IHBS) (cubiertos para miembros **menores de 21 años**)
- atención de crianza temporal terapéutica (Therapeutic foster care, TFC) (cubierta para miembros **menores de 21 años**)

Servicios residenciales:

- servicios de tratamiento residencial para adultos
- servicios de tratamiento de crisis a domicilio

Servicios para pacientes hospitalizados:

- servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos agudos hospitalizados
- servicios profesionales para pacientes psiquiátricos hospitalizados
- servicios en un centro de salud psiquiátrica

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



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias

El condado brinda servicios de atención para trastornos por abuso de sustancias a los miembros de Medi-Cal que cumplen las reglas de necesidad médica. Los miembros identificados para los servicios de tratamiento para trastornos por abuso de sustancias son remitidos al departamento de su condado para su tratamiento. Para consultar los números de teléfono de todos los condados en línea, visite la página www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Servicios dentales

Medi-Cal (a través del Programa Dental de Medi-Cal) cubre algunos servicios dentales, que incluyen los siguientes:

- higiene dental de diagnóstico y preventiva (como exámenes, rayos X y limpiezas dentales)
- servicios de emergencia para controlar el dolor
- extracciones de dientes
- amalgamas
- tratamientos de los conductos radiculares (anteriores/posteriores)
- coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- tartrectomía y alisado radicular
- dentaduras postizas completas o parciales
- ortodoncia para los niños que califiquen
- flúor tópico

Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al **1.800.322.6384** (TTY **1.800.735.2922** o **711**). También puede visitar el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en www.denti-cal.ca.gov o en <https://smilecalifornia.org>.

Servicios para Niños en California (CCS)

Servicios para Niños de California (CSS) es un programa de Medi-Cal que trata a los niños **menores de 21 años de edad** con ciertas afecciones médicas, enfermedades o problemas crónicos de salud y que cumplen las normas del programa CCS. Si Alliance o su PCP piensan que su hijo tiene una afección que lo hace elegible para CCS, será remitido al programa CCS del condado para que evalúen su elegibilidad.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

El personal del programa de CCS del condado decidirá si su hijo califica para los servicios de CCS. Alliance no decide la elegibilidad de CCS. Si su hijo califica para recibir este tipo de atención médica, los proveedores de CCS tratarán su afección de CCS. Alliance seguirá cubriendo los tipos de servicio que no estén relacionados con la afección que cumple con CCS, como los exámenes físicos, las vacunas y las revisiones de bienestar infantil.

Alliance no cubre los servicios proporcionados por el programa CCS. Para que CCS cubra estos servicios, CCS debe aprobar al proveedor, los servicios y el equipo.

CCS no cubre todas las afecciones médicas. CCS cubre la mayoría de las afecciones médicas que incapacitan físicamente o que necesitan tratarse con medicamentos, cirugía o rehabilitación.

CCS cubre a los niños con afecciones médicas como:

- enfermedad cardíaca congénita
- cáncer
- tumores
- hemofilia
- anemia falciforme
- problemas de tiroides
- diabetes
- problemas renales graves y crónicos
- enfermedad hepática
- enfermedad intestinal
- labio y paladar hendido
- espina bífida
- pérdida de la audición
- cataratas
- parálisis cerebral
- convulsiones bajo ciertas circunstancias
- artritis reumatoide
- distrofia muscular
- SIDA
- lesiones graves de la cabeza, el cerebro o la médula espinal



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- quemaduras severas
- dientes con desviaciones graves

Medi-Cal paga los servicios de CCS. Si su hijo no es elegible para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Alliance.

Para obtener más información sobre CCS, puede visitar la página web de CCS en www.dhcs.ca.gov/services/ccs. O llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Atención institucional a largo plazo

Alliance cubre la atención a largo plazo durante el mes en que ingrese a un centro y el mes siguiente. Alliance **no** cubre la atención a largo plazo si permanece más tiempo.

Medi-Cal de FFS cubre su estadía si dura más del mes posterior a su ingreso a un centro. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Servicios que no pueden obtenerse a través de Alliance o Medi-Cal

Hay algunos servicios que ni Alliance ni Medi-Cal cubren; estos incluyen, entre otros:

- servicios experimentales
- conservación de la fertilidad
- fertilización in vitro (In Vitro Fertilization, IVF)
- modificaciones al hogar
- modificaciones a los vehículos
- cirugía estética

Alliance puede cubrir un servicio fuera de los beneficios si se establece la necesidad médica. Su proveedor debe presentar una autorización previa al Departamento de Gestión de Utilización de Alliance al número de fax **1.855.891.7174** con las razones por las que el servicio fuera de los beneficios es médicamente necesario.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

5. Atención al bienestar de los niños y jóvenes

Revisiones de bienestar infantil y atención preventiva

La atención preventiva incluye revisiones médicas periódicas, exámenes para ayudar al médico a detectar problemas a tiempo y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, dolencias o afecciones médicas antes de que causen problemas. Las revisiones periódicas le ayudan a usted o al médico de su hijo a detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de visión, de audición, de salud mental y por abuso de sustancias (drogas). Alliance cubre las revisiones para detectar problemas (junto con la evaluación del nivel de plomo en sangre) en cualquier momento que sea necesario, aunque no sea durante su revisión periódica o la de su hijo.

La atención preventiva también incluye las vacunas que usted o su hijo necesiten. Alliance debe asegurarse de que todos los niños inscritos reciban las vacunas que necesiten en cualquier consulta de atención médica. Los servicios de atención preventiva y las pruebas de detección están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).

Los niños y jóvenes miembros **menores de 21 años** pueden recibir servicios médicos especiales desde el momento en el que se inscriben. Esto garantiza que reciban los servicios preventivos, dentales, de salud mental, de desarrollo y especializados adecuados. En este capítulo, se explican estos servicios.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Servicios pediátricos (niños menores de 21 años)

Miembros menores de **21 años** están cubiertos para la atención necesaria. La siguiente lista incluye la atención, que es un servicio médicamente necesario para tratar o mejorar defectos y diagnósticos físicos y mentales.

Los servicios cubiertos incluyen los siguientes:

- consultas de bienestar infantil y revisiones de adolescentes (consultas importantes que necesitan los menores)
- inmunizaciones (vacunas)
- servicios de salud mental (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado)
- pruebas de laboratorio, incluyendo pruebas de intoxicación por plomo en sangre
- educación de salud y preventiva
- servicios de la vista
- servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- servicios de audición (cubiertos por CCS para los niños que reúnen los requisitos; Alliance cubrirá los servicios para los niños que no reúnen los requisitos de CCS)

Estos servicios se conocen como Servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT). Los servicios EPSDT recomendados por las pautas de Bright Futures de los pediatras para ayudarlo a usted o a su hijo a mantenerse saludable están cubiertos sin costo para usted.

Su hijo debe someterse a revisiones a las edades siguientes:

- de 2 a 4 días después de nacer
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- una vez al año de los 3 a los 20 años

Las revisiones de bienestar infantil incluyen:

- un historial completo y un examen físico de pies a cabeza
- vacunas acorde a su edad (California sigue el calendario periodicidad de Bright Futures de la Academia Estadounidense de Pediatría)
- pruebas de laboratorio, incluyendo pruebas de intoxicación por plomo en sangre
- educación sobre la salud
- pruebas de detección de visión y audición
- pruebas de detección de salud dental
- evaluación de salud conductual

Cuando se encuentre un problema físico o mental durante una revisión o durante una prueba de detección, es posible que haya atención que pueda arreglar o ayudar con el problema. Si la atención es médicamente necesaria y Alliance es responsable de pagar por ella, entonces, Alliance cubre la atención sin costo para usted.

Estos servicios incluyen:

- médicos, enfermeras profesionales con práctica médica y cuidados hospitalarios
- vacunas para mantenerlo saludable
- terapia física, del habla y del lenguaje y ocupacional
- servicios de salud en el hogar, que podrían ser equipo, suministros y aparatos médicos
- tratamiento de problemas de visión, incluyendo anteojos
- tratamiento de problemas auditivos, incluidos aparatos de corrección auditiva cuando no están cubiertos por el CCS
- tratamiento de salud conductual para trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- administración de casos y educación para la salud
- cirugía reconstructiva, que es una 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 intoxicación por plomo en sangre

Todos los niños registrados en Alliance deben hacerse una prueba de intoxicación por plomo en sangre a los **12 y 24 meses** o **entre los 24 y los 72 meses** si no se les hizo la prueba antes.

Ayuda para obtener servicios de atención al bienestar de los niños y jóvenes

Alliance ayudará a los miembros **menores de 21 años** y sus familias a que reciban los servicios que necesitan.

Un coordinador de atención de Alliance puede:

- informar sobre los servicios disponibles
- ayudar a encontrar proveedores de la red o fuera de la red, cuando sea necesario
- ayudar a hacer citas
- programar el transporte médico para que los niños puedan acudir a sus citas
- ayudar a coordinar la atención de los servicios que están disponibles a través de Medi-Cal de FFS, como:
 - tratamiento y servicios de rehabilitación para la salud mental y para los trastornos por el abuso de sustancias
 - tratamiento para los problemas dentales, incluyendo ortodoncia



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de honorarios por servicios (FFS) u otros programas

Revisiones dentales

Mantenga las encías de su bebé limpias lavando suavemente las encías con una toallita todos los días. Alrededor de los **cuatro (4) a seis (6) meses** la “dentición” comenzará cuando los dientes de leche comiencen a salir. Debe programar una cita para la primera visita al dentista de su hijo en cuanto le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

Los siguientes servicios dentales de Medi-Cal son gratuitos o de bajo costo para:

Bebés de uno (1) a cuatro (4) años

- primera visita del bebé al dentista
- primer examen dental del bebé
- exámenes dentales (cada **seis (6) meses**; cada **tres (3) meses** desde el **nacimiento hasta los (3) años**)
- radiografías
- limpieza dental (cada **seis (6) meses**)
- barnizado de fluoruro (cada **seis (6) meses**)
- amalgamas
- extracción dental
- servicios de emergencia
- servicios para pacientes ambulatorios
- sedación (si es médicamente necesaria)

Niños de 5 a 12 años

- exámenes dentales (cada **seis (6) meses**)
- radiografías
- barnizado de fluoruro (cada **seis (6) meses**)
- limpieza dental (cada **seis (6) meses**)



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- selladores molares
- amalgamas
- endodoncia
- servicios de emergencia
- servicios para pacientes ambulatorios
- sedación (si es médicamente necesaria)

Niños de 13 a 17 años

- exámenes dentales (cada **seis (6) meses**)
- radiografías
- barnizado de fluoruro (cada **seis (6) meses**)
- limpieza dental (cada **seis (6) meses**)
- ortodoncia (frenos) para los que cumplan los requisitos
- amalgamas
- coronas
- endodoncia
- extracción dental
- servicios de emergencia
- servicios para pacientes ambulatorios
- sedación (si es médicamente necesaria)

Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al **1.800.322.6384** (TTY **1.800.735.2922** o **711**). También puede visitar el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en <https://smilecalifornia.org>.

Servicios adicionales de remisión de educación preventiva

Si le preocupa que su hijo tenga dificultades para participar y aprender en la escuela, hable con el médico de atención primaria de su hijo, con los profesores o con los administradores de la escuela. Además de los beneficios médicos que cubre Alliance, hay servicios que la escuela debe proporcionar para que su hijo aprenda y no se quede atrás.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Algunos ejemplos de servicios que se pueden prestar para ayudar a su hijo a aprender son:

- servicios de idiomas y del lenguaje
- servicios psicológicos
- terapia física
- terapia ocupacional
- tecnología de asistencia
- servicios de trabajo social
- servicios de asesoría
- servicios de enfermería escolar
- transporte de ida y vuelta a la escuela

Estos servicios los proporciona y paga el Departamento de Educación de California. Junto con los médicos y los profesores de su hijo, puede elaborar el plan personalizado que mejor ayude a su hijo.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

6. Cómo reportar y solucionar problemas

Hay **dos (2)** maneras de reportar y resolver problemas:

- Una **queja** (o **reclamo**) es cuando tiene un problema con Alliance, un proveedor o con la atención médica o el tratamiento que haya recibido de un proveedor.
- Una **apelación** es cuando no está de acuerdo con la decisión de Alliance de cambiar sus servicios o de no cubrirlos.

Tiene derecho a presentar reclamos y apelaciones ante Alliance para comunicarnos su problema. Esto no elimina ninguno de sus derechos ni recursos legales. Nosotros no discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentar una queja. Al informarnos sobre su problema, nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Primero comuníquese con Alliance para permitirnos saber sobre su problema. Llámenos de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m., al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o **711**). Díganos cuál es su problema.

Si su reclamo o apelación aún no se resuelve, o si no está satisfecho con el resultado, después de **30 días** puede llamar al Departamento de Atención Administrada de la Salud de California (DMHC) y pedirles que revisen su queja o que realicen una Evaluación Médica Independiente. Puede llamar al DMHC al **1.888.466.2219** (TTY **1.877.688.9891** o **711**) o visitar el sitio web del DMHC para obtener más información: **www.dmhc.ca.gov**.

El Mediador de Atención Médica Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS) también puede ayudar. Le puede ayudar si tiene problemas para inscribirse, cambiarse o abandonar su plan de salud. Ellos también pueden ayudarle si se mudó y está teniendo problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar a la línea gratuita del mediador de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al **1.888.452.8609**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

También puede presentar un reclamo sobre su elegibilidad para Medi-Cal ante la oficina de elegibilidad de su condado. Si no está seguro sobre con quién puede presentar su queja, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

Para reportar información incorrecta sobre su seguro médico adicional, llame a la línea gratuita de Medi-Cal de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al **1.800.541.5555**.

Quejas

Una queja (o reclamo) es cuando tiene un problema o está insatisfecho con los servicios que está recibiendo de Alliance o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar una queja ante Alliance en cualquier momento por teléfono, por escrito o en línea.

- **Por teléfono:** llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**), de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. Proporcione su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o **711**) y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el motivo de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario a:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

El consultorio de su médico tendrá disponibles los formularios de quejas.

- **En línea:** visite el sitio web de Alliance. Visite **www.alamedaalliance.org**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si necesita ayuda para presentar su queja, nosotros podemos ayudarle. Le podemos brindar servicios lingüísticos sin costo. O llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

En un periodo de **cinco (5) días naturales** después de recibir su queja, le enviaremos una carta para confirmar que la recibimos. En un periodo de **30 días**, le enviaremos otra carta para decirle cómo resolvimos su problema. Si llama a Alliance por un reclamo que no sea sobre la cobertura de atención médica, una necesidad médica o un tratamiento experimental o de investigación y si su reclamo se resuelve al final del siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si desea que tomemos una decisión rápida porque el tiempo para resolver su queja pondría en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, puede pedir una revisión expedita (rápida). Para solicitar una revisión expedita, póngase en contacto con nosotros al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). En un plazo de **72 horas** desde la recepción de su queja, tomaremos una decisión sobre cómo tramitaremos su queja y si la agilizaremos. Si determinamos que no vamos a agilizar su reclamación, le comunicaremos que la resolveremos en un plazo de **30 días**.

Las quejas relacionadas con los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de reclamos de Alliance ni son elegibles para una Evaluación Médica Independiente. Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx llamando al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** y marcando **5** o **711**) o visite <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov>. Sin embargo, las reclamaciones relacionadas con los beneficios farmacéuticos no sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser objeto de una Evaluación Médica Independiente. El número de teléfono gratuito del DMHC es **1.888.466.2219** y el de la línea TTY es **1.877.688.9891**. Puede encontrar el Formulario de Evaluación Médica Independiente/Queja y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC www.dmhc.ca.gov.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que revisemos y cambiemos una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de Acción (Notice of Action, NOA) para decirle que denegamos, retrasamos, cambiamos o cancelamos un servicio(s) y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitar una apelación. Su PCP u otro proveedor también puede solicitar una apelación por usted con su autorización por escrito.

Debe solicitar una apelación en un periodo de **60 días** a partir de la fecha que se menciona en el NOA que recibió por parte nuestra. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede seguir recibiendo ese servicio mientras espera que se decida su apelación. Esto se denomina ayuda pagada pendiente. Para recibir la ayuda pagada pendiente, debe solicitarnos una apelación en un plazo de **10 días** a partir de la fecha del NOA o antes de la fecha en que dijimos que sus servicios terminarían, lo que sea posterior. Al solicitar una apelación en estas circunstancias, los servicios continuarán.

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

- **Por teléfono:** llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Proporcione su nombre, el número de identificación del plan de salud y el servicio que va a apelar.
- **Por correo:** llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o **711**) y pida que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, llénelo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de identificación del plan de salud y el motivo de su apelación.

Envíe el formulario a:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

El consultorio de su médico tendrá disponibles los formularios de apelación.

- **En línea:** visite el sitio web de Alliance. Visite **www.alamedaalliance.org**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Si necesita ayuda para solicitar una apelación o con la ayuda pagada pendiente, podemos ayudarle. Le podemos brindar servicios lingüísticos sin costo. O llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

En un periodo de **cinco (5)** días después de recibir su apelación, le enviaremos una carta para confirmarle que la recibimos. En un plazo de **30 días**, le comunicaremos nuestra decisión sobre la apelación y le enviaremos una carta de notificación de resolución de la 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 y una evaluación médica independiente (Independent Medical Review, IMR). Pero, si primero solicita una audiencia estatal, y la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal tiene la última palabra.

Si usted o su médico desean que tomemos una decisión rápida porque el tiempo para decidir sobre su apelación pondría en peligro su vida, salud o capacidad de funcionamiento, puede pedir una revisión expedita (rápida). Para solicitar una revisión expedita, póngase en contacto con nosotros en el Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**). Tomaremos una decisión en un plazo de **72 horas** después de recibir su apelación.

Qué hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre la apelación

Si solicitó una apelación y recibió una carta NAR en la que se le informa de que no hemos cambiado nuestra decisión, o si nunca ha recibido una carta NAR y ya pasaron **30 días**, usted puede:

- Solicitar una **audiencia estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) y un juez revisará su caso.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- Presentar un formulario de evaluación médica independiente/queja ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC) para que se revise la decisión de Alliance o para solicitar una **Evaluación Médica Independiente (IMR)** del DMHC. Durante la IMR del DMHC, un médico externo que no es parte de Alliance revisará su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es **1.888.466.2219** y el de la línea TTY es **1.877.688.9891**. Puede encontrar el Formulario de Evaluación Médica Independiente/Queja y las instrucciones en línea en el sitio web del DMHC **www.dmhc.ca.gov**.

No tiene que pagar las audiencias estatales ni las IMR.

Usted tiene derecho a una audiencia estatal y a una IMR. Pero, si primero solicita una audiencia estatal, y la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal tiene la última palabra.

Las secciones siguientes tienen más información sobre cómo pedir una audiencia estatal y una IMR.

Alliance no se encarga de las quejas ni de las apelaciones relacionadas con los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx. Puede presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx si llama al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273** y marca **5** o **711**). Sin embargo, las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios farmacéuticos que no están sujetas a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Evaluación Médica Independiente.

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio farmacéutico de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia estatal. Las decisiones sobre los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de IMR con el DMHC.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Las quejas y las Evaluaciones Médicas Independientes (IMR) con el Departamento de Atención Administrada de la Salud

Una IMR es cuando un médico externo que no tiene relación con su plan de salud revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante Alliance. Si no tiene noticias de su plan de salud en un periodo de **30 días calendario**, o, si no está satisfecho con la decisión de su plan de salud, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un plazo de **seis (6) meses** a partir de la fecha que se menciona en el aviso que le informa sobre la decisión de la apelación, pero solo tiene **120 días** para solicitar una audiencia estatal, por lo que, si desea una IMR y una audiencia estatal, presente su queja lo antes posible. Recuerde, si primero solicita una audiencia estatal, pero la audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal tiene la última palabra.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin presentar una apelación primero. Esto es en los casos en que su problema de salud es urgente.

Si su queja ante el DMHC no califica para una IMR, el DMHC aún revisará su queja para asegurarse de que Alliance tomó la decisión correcta cuando usted apeló su denegación de servicios. Alliance tiene que cumplir la IMR del DMHC y revisar las decisiones.

Una IMR se solicita de la siguiente manera.

El término “reclamo” se refiere a “quejas” y “apelaciones”:

El Departamento de Atención Administrada de la Salud de California tiene la responsabilidad de regular los planes de servicios de cuidado de la salud. Si tiene un reclamo contra su plan de salud, primero debe llamar a su plan de salud al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o **711**) y utilizar el proceso de reclamos de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. El uso de este procedimiento de reclamo no anula ningún posible derecho o recurso legal que pueda estar a su disposición. Puede llamar al departamento si necesita ayuda con un reclamo relacionado con una emergencia, un reclamo que su plan de salud no ha resuelto satisfactoriamente o un reclamo que haya quedado sin resolver durante más de **30 días**. Es posible que también reúna los requisitos para una Evaluación Médica Independiente (IMR). Si resulta elegible para una IMR, el procedimiento de la IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas que el plan de salud tomó relacionadas con la necesidad



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos con fines experimentales o de investigación y disputas relacionadas con el pago de servicios de emergencia o urgencia. El departamento también cuenta con un número de teléfono gratuito (**1.888.466.2219**) y una línea TDD (**1.877.688.9891**) para las personas con problemas auditivos y del habla. El sitio web del departamento, **www.dmhc.ca.gov** tiene formularios de quejas, solicitudes para IMR e instrucciones en línea.

Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con personas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). Un juez le ayudará a resolver su problema o le dirá que tomamos la decisión correcta. Tiene derecho a una audiencia estatal solo si ya solicitó una apelación ante nosotros y aún 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** a partir de la fecha de nuestra carta NAR. Sin embargo, si le dimos ayuda pagada pendiente durante su apelación, y quiere que continúe hasta que haya una decisión sobre su Audiencia Estatal, debe solicitar una Audiencia Estatal dentro de los **10 días** de nuestra carta de NAR, o antes de la fecha en que dijimos que su(s) servicio(s) se detendría(n), lo que sea más tarde. Si necesita ayuda para asegurarse de que la ayuda pagada pendiente continuará hasta que haya una decisión final sobre su audiencia estatal, póngase en contacto con Alliance de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. llamando al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita **1.877.932.2738**. Si no puede oír o hablar bien, llame al **1.800.735.2929**. Su PCP puede solicitar una audiencia estatal por usted con su permiso por escrito.

A veces puede solicitar 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 sus servicios. Esto se denomina agotamiento declarado.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

A continuación, se mencionan algunos ejemplos del agotamiento declarado:

- No pusimos a su disposición una carta de NOA en su idioma preferido.
- Cometimos un error que afecta a alguno de sus derechos.
- No le dimos una carta de NOA.
- Cometimos un error en la carta de NAR.
- No resolvimos su apelación en el plazo de **30 días**. Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos a su apelación en un plazo de **72 horas**.

Puede pedir una audiencia estatal por teléfono o por correo.

- **Por teléfono:** llame a la Unidad de Respuesta al Público del CDSS al **1.800.952.5253** (TTY **1.800.952.8349** o **711**).
- **Por correo:** llene el formulario que se le proporcionó junto con el aviso de resolución de su apelación.

Envíelo a:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Si necesita ayuda para pedir una audiencia estatal, nosotros podemos ayudarle. Le podemos brindar servicios lingüísticos sin costo. O llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

En la audiencia, usted dará su versión de los hechos. Nosotros daremos la nuestra. El juez podría tardar hasta 90 días para decidir su caso. Alliance debe acatar lo que el juez decida.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo para tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad de funcionar de manera íntegra, usted o su PCP puede comunicarse al CDSS para pedir una audiencia estatal expedita (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar **tres (3) días hábiles** después de que reciba el archivo completo de su caso por parte de Alliance.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Fraude, despilfarro y abuso (FWA)

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, despilfarro o abuso (Fraud, Waste and Abuse, FWA) tiene derecho a denunciarlo llamando al número de línea gratuita confidencial **1.800.822.6222** o presentando una queja en línea en **www.dhcs.ca.gov**.

El fraude, el despilfarro y el abuso de los proveedores incluyen:

- falsificar registros médicos
- recetar más medicamento del que sea médicamente necesario
- proporcionar más servicios de atención médica de los que sean médicamente necesarios
- cobrar servicios que no se brindaron
- cobrar servicios profesionales cuando el profesional no prestó los servicios
- ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros en un esfuerzo por influir en qué proveedor selecciona el miembro
- cambiar el médico de atención primaria del miembro sin el conocimiento del miembro

El fraude, el despilfarro y el abuso por parte de una persona que recibe beneficios incluyen, entre otros:

- prestar, vender o entregar una tarjeta de ID de un plan de salud o una tarjeta de identificación de beneficios (Benefits Identification Card, BIC) de Medi-Cal a un tercero
- recibir tratamientos o medicamentos iguales o similares de más de **un (1)** proveedor
- acudir a una sala de emergencia cuando no se trata de una emergencia
- usar el número de seguro social o el número de identificación del plan de salud de otra persona
- tomar viajes de transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención médica, para servicios no cubiertos por Medi-Cal, o cuando no tiene una cita médica o recetas por recoger

Para informar sobre fraude, despilfarro y abuso, anote el nombre, el domicilio y el número de identificación de la persona que cometió el fraude, despilfarro o abuso. Proporcione tanta información como sea posible sobre la persona, como el número de teléfono o la



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

especialidad si es un proveedor. Proporcione las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió con exactitud.

Envíe su informe a:

Alameda Alliance for Health

1240 South Loop Road

Alameda, CA 94502

Línea directa de cumplimiento de Alliance (gratuita): **1.855.747.2234**

Correo electrónico de FWA de Alliance: **compliance@alamedaalliance.org**



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de Alliance, usted tiene derechos y responsabilidades. Este capítulo explica esos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que tiene derecho como miembro de Alliance.

Sus derechos

Estos son sus derechos como miembro de Alliance:

- Ser tratado con respeto y dignidad, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, servicios profesionales y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Hacer recomendaciones sobre sus derechos y la política de responsabilidades del miembro de Alliance.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Alliance.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones sobre su propia atención médica, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Presentar reclamos, ya sea de manera verbal o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Obtener coordinación de atención.
- Pedir una apelación de las decisiones de denegación, aplazamiento o limitación de servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación gratuitos en su idioma.
- Recibir ayuda legal sin costo en la oficina de ayuda legal local o en otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

- Solicitar una audiencia estatal si se deniega un servicio o beneficio y ya ha presentado una apelación ante Alliance y aún no está satisfecho con la decisión, o si no recibió una decisión sobre su apelación después de **30 días**, incluida la información sobre las circunstancias bajo las cuales es posible una audiencia acelerada.
- Cancelar la inscripción a Alliance y cambiarse a otro plan de salud en el condado si lo solicita.
- Tener acceso a servicios sin consentimiento para menores.
- Recibir sin costo alguna información escrita para los miembros en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) si lo solicita y de forma oportuna y adecuada al formato solicitado y de acuerdo con el artículo 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentada de acuerdo con su condición y capacidad de comprensión, independientemente del costo o de la cobertura.
- Tener acceso y recibir una copia de sus expedientes médicos y solicitar que se modifiquen o corrijan, como se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 del Título 45 del Código de Regulaciones Federales.
- Ser libre de ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa cómo lo tratan Alliance, sus proveedores o el Estado.
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, centros de parto independientes, centros de salud calificados a nivel federal, clínicas de salud para indígenas estadounidenses, servicios de ayuda en el parto, clínicas de salud rural, servicios para infecciones de transmisión sexual y servicios de emergencia fuera de la red de Alliance conforme a la ley federal.

Sus responsabilidades

Los miembros de Alliance tienen las siguientes responsabilidades:

- Informar a Alliance y a sus médicos lo que necesiten saber (en la medida de lo posible) para poder brindarle la atención.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- Seguir los planes y consejos relacionados con la atención que usted haya acordado con sus médicos.
- Aprender sobre sus problemas médicos y ayudar a establecer metas en el tratamiento con las que esté de acuerdo, en la medida de lo posible.
- Colaborar con su médico.
- Presentar siempre su tarjeta de ID de miembro de Alliance cuando reciba servicios.
- Hacer preguntas sobre cualquier afección médica y asegurarse de entender las explicaciones e instrucciones de su médico.
- Dar información correcta a sus médicos y a Alliance.
- Ayudar a Alliance a mantener expedientes médicos correctos y actualizados proporcionando información oportuna sobre los cambios en su domicilio, situación familiar y otra cobertura de atención médica.
- Programar y asistir a sus citas médicas e informarle a su médico con al menos **24 horas** de anticipación cuando deba cancelar una cita.
- Tratar con respeto y cortesía a todo el personal de Alliance y al personal de atención médica.
- Usar la sala de emergencia (emergency room, ER) solo en caso de emergencia o cuando se lo indique su médico.

Aviso de no discriminación

La discriminación va en contra de la ley. Alliance cumple las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. Alliance no discrimina, excluye ni trata diferente a las personas de manera ilegal por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Alliance proporciona:

- Servicios y ayuda gratuitos a las personas que tengan alguna discapacidad para ayudarles a que se comuniquen mejor, como:
- intérpretes calificados en el lenguaje de señas
- información escrita en otros formatos (en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- Servicios lingüísticos gratuitos a las personas cuyo idioma nativo no sea el inglés, como:
 - intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios al Miembro de Alliance, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738**. O, si no puede oír o hablar bien, llame al **1.800.735.2929** o al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California (California Relay Service, CRS).

Cómo presentar un reclamo

Si considera que Alliance no le proporcionó estos servicios o que lo discriminó ilegalmente de alguna otra manera con base en su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar un reclamo ante el Departamento de Servicios al Miembro de Alliance.

Puede presentar un reclamo por escrito, en persona o por medios electrónicos:

- **Por teléfono:** comuníquese de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., llamando al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738**. O, si no puede oír o hablar bien, llame al **1.800.735.2929** o al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California (CRS).
- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o Alliance y diga que desea presentar un reclamo.
- **Por medios electrónicos:** visite el sitio web de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Servicios de Atención Médica de California

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

- **Por teléfono:** Llame al **1.916.440.7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **711** (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por escrito:** 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 **www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx**.
- **Por medios electrónicos:** Envíe un correo electrónico a **CivilRights@dhcs.ca.gov**.

Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos

Si considera que fue discriminado por su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

- **Por teléfono:** Llame al **1.800.368.1019**. O, si no puede hablar u oír bien, llame al TTY **1.800.537.7697** o al **711** para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por escrito:** 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
- Los formularios de queja están disponibles en **www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html**.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

- **Por medios electrónicos:** Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Maneras de participar como miembro

Alliance desea conocer su opinión. Cada trimestre, Alliance lleva a cabo reuniones para hablar sobre lo que está funcionando bien y sobre cómo puede mejorar Alliance. Los miembros están invitados a asistir. ¡Asista a una reunión!

Comité de asesoría al miembro (MAC)

Alliance cuenta con un grupo llamado Comité de Asesoría al Consumidor (Consumer Advisory Committee, CAC), también llamado Comité de Asesoría al Miembro (Member Advisory Committee, MAC). Este grupo está formado por miembros de Alliance, defensores de la comunidad y proveedores. Puede unirse a este grupo si lo desea.

El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Alliance y es responsable de:

- dar retroalimentación sobre programas y políticas
- hacer recomendaciones sobre el alcance a los miembros, la educación y cómo cumplir con las necesidades de los miembros

Si quisiera formar parte de este grupo, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (TTY **1.800.735.2929** o al **711**).

¡Deseamos conocer su opinión!

Es posible que reciba una encuesta o llamada telefónica pidiéndole sus comentarios sobre cómo estamos haciendo nuestro trabajo. Tómese unos minutos para responder y así nos podrá ayudar a mejorar nuestros programas para todos los miembros.

Aviso sobre prácticas de privacidad

Una declaración que describe las políticas y los procedimientos de Alliance para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos se encuentra disponible y se le enviará si así lo solicita.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Nosotros (Alliance) estamos comprometidos a mantener la confidencialidad de su información. Por ley, debemos mantener la privacidad de su información. Por ley, debemos brindarle un aviso con nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con su información. Este aviso le explica cómo podemos usar y divulgar información sobre usted. También le permite conocer sus derechos y nuestras obligaciones legales respecto a su información.

Si tiene alguna pregunta sobre este Aviso, comuníquese con nosotros en:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Member Services Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY):
711/1.800.735.2929

Para leer el aviso completo, visite www.alamedaalliance.org/privacy.

Aviso sobre las leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual para miembros. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, aun cuando las leyes no se incluyan o expliquen en este manual. Las leyes principales que se aplican a este manual son leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. Es posible que también se apliquen otras leyes federales y estatales.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otras coberturas médicas y recuperación de daños

El programa de Medi-Cal cumple las leyes y regulaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros por los servicios de atención



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

médica proporcionados a los miembros. Alliance tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa de Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura médica (other health coverage, OHC), también denominada seguro médico privado. Como condición para tener derecho a Medi-Cal, debe solicitar o retener cualquier OHC disponible cuando no le suponga ningún costo.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen de la OHC y de cualquier cambio en la misma. Si no informa sobre la OHC a tiempo, es posible que tenga que reembolsar al DHCS las prestaciones pagadas por error. Presente su OHC en línea en la página <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Si no tiene acceso a Internet, puede informar sobre la OHC a su plan de salud, o llamando al **1.800.541.5555** (TTY **1.800.430.7077** o al **711**; en California), o al **1.916.636.1980** (fuera de California). El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos por Medi-Cal para los que Medi-Cal no sea el primer pagador. Por ejemplo, si se lesionó en un accidente de tráfico o en el trabajo, es posible que el seguro de automóvil o de accidentes de trabajo tenga que pagar primero, o reembolsar a Medi-Cal.

Si usted está lesionado y otra parte es responsable de su lesión, usted o su representante legal debe avisar al DHCS en un plazo de **30 días** a partir de la fecha en que inicie una acción legal o presente una reclamación.

Presente su notificación en línea:

- Programa de lesiones personales en <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Programa de Recuperación de Compensación para Trabajadores en <http://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, llame al **1.916.445.9891**.

Aviso sobre la recuperación por medio de la herencia

El programa Medi-Cal debe buscar el reembolso por medio de la herencia de algunos miembros fallecidos de Medi-Cal para los pagos hechos, lo que incluye las primas de atención médica administrada por los servicios en centros de enfermería, los servicios comunitarios o en el hogar y los servicios hospitalarios y de medicamentos recetados



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

relacionados que se hayan brindado al miembro fallecido de Medi-Cal el día de su cumpleaños **55** o después.

Si un miembro fallecido no deja una herencia o no posee nada al momento de su muerte, no se deberá nada.

Para obtener más información sobre la recuperación por medio de la herencia, visite <http://dhcs.ca.gov/er>. O llame al **1.916.650.0490** u obtenga asesoría legal.

Aviso de Acción

Alliance le enviará un Aviso de Acción (NOA) en cualquier momento que Alliance niegue, retrase, cancele o modifique una solicitud de servicios de atención médica. Si no está de acuerdo con la decisión del plan, siempre puede presentar una apelación ante Alliance. Consulte arriba la sección “**Apelaciones**” para obtener información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando Alliance le envíe un NOA, le informará de todos los derechos que tiene si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

8. Números y palabras importantes que debe conocer

Números de teléfono importantes

Línea de asistencia de enfermería

Línea gratuita: **1.888.433.1876**

Departamento de Servicios al Miembro de Alameda Alliance for Health

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY):

711/1.800.735.2929

Servicios de Atención de la Salud Conductual del Condado de Alameda:
programa ACCESS

Línea gratuita: **1.800.491.9099**

Agencia de Servicios Sociales del Condado de Alameda (Centro Medi-Cal)

Número de teléfono: **1.510.777.2300**

Línea gratuita: **1.800.698.1118**

Beacon Health Options (administrador del beneficio de salud del comportamiento
de Alliance)

Línea gratuita: **1.855.856.0577**

Servicios para Niños en California (California Children's Services, CCS)

Número de teléfono: **1.510.208.5970**



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Departamento de Servicios de Atención Médica de California (DHCS): atención médica administrada de Medi-Cal

Número de teléfono: **1.916.449.5000**

Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC) de California: Centro de Ayuda de Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO)

Línea gratuita: **1.888.466.2219**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (TDD): **1.877.688.9891**

California Home Medical Equipment (CHME)

Línea gratuita: **1.800.906.0626**

Servicio de Retransmisión de California (para personas con impedimentos auditivos)

Línea gratuita: **1.800.735.2929**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS): **711**

Children First Medical Group (CFMG)

Número de teléfono: **1.510.428.3154**

Community Health Center Network (CHCN)

Número de teléfono: **1.510.297.0200**

Denti-Cal (Medi-Cal Dental)

Línea gratuita: **1.800.322.6384**

Personas con impedimentos auditivos o del habla (TTY): **1.800.735.2922**

Health Care Options (HCO)

Línea gratuita: **1.800.430.4263**

Personas con impedimentos auditivos o del habla (TTY): **1.800.430.7077**

March Vision Care

Línea gratuita: **1.844.336.2724**

Medi-Cal Rx

Línea gratuita: **1.800.977.2273**

Personas con impedimentos auditivos o del habla (TTY): **1.800.977.2273**

(marque **5** o **711**)

Centro Regional del Este de la Bahía

Número de teléfono: **1.510.618.6100**



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Palabras que debe conocer

Administrador de caso: enfermeras registradas o trabajadores sociales que pueden ayudarle a entender problemas importantes de salud y programar la atención médica con sus proveedores.

Afección crónica: una enfermedad u otro problema médico que no puede sanar completamente o que empeora con el paso del tiempo, o que debe tratarse para evitar que empeore.

Afección médica de emergencia: una afección médica o mental con síntomas muy intensos, como el trabajo de parto activo (consulte la definición anterior) o un dolor intenso, que alguien con los conocimientos sobre salud y medicina de una persona prudente sin experiencia podría considerar de manera razonable que de no conseguir atención médica inmediata podría:

- poner en grave peligro su salud o la de su bebé por nacer
- causar un deterioro de una función corporal
- ocasionar que una parte u órgano del cuerpo no funcione bien

Afección médica psiquiátrica de emergencia: un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente serios o graves como para ocasionar un peligro inmediato para usted u otras personas, o que usted de inmediato deje de poder obtener o usar alimentos, albergue o ropa debido al trastorno mental.

Aguda: una afección médica que se presenta súbitamente, requiere atención médica rápida y no dura mucho tiempo.

Aparato ortopédico: un aparato que se usa como soporte o refuerzo fijado de manera externa al cuerpo para apoyar o corregir una parte del cuerpo gravemente herida o discapacitada, y que es médicamente necesario para la recuperación médica del miembro.

Apelación: es la solicitud de un miembro para que Alliance revise y cambie una decisión tomada sobre la cobertura para un servicio solicitado.

Aprobación previa (o autorización previa): su PCP u otros proveedores deben obtener una aprobación de Alliance antes de que usted reciba algunos servicios. Alliance solamente aprobará los servicios que sean necesarios. Alliance no aprobará los servicios



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

de proveedores no participantes si Alliance piensa que usted puede obtener servicios comparables o más apropiados a través de los proveedores de Alliance. Una remisión no es una aprobación. Debe obtener una aprobación de Alliance.

Área de servicio: el área geográfica en la que Alliance da servicio. Esto incluye el condado de Alameda.

Atención de enfermería especializada: servicios cubiertos proporcionados por enfermeras, técnicos o terapeutas titulados durante la permanencia de un miembro en un centro de enfermería especializada o en su casa.

Atención de seguimiento: atención médica regular de un médico para revisar el progreso de un paciente después de una hospitalización o durante un tratamiento.

Atención de urgencia (o servicios urgentes): servicios proporcionados para tratar enfermedades, lesiones o afecciones que no son de emergencia, pero que necesitan atención médica. Puede recibir atención de urgencia de proveedores fuera de la red si los proveedores de la red no están disponibles o no puede acceder a ellos temporalmente.

Atención en una sala de emergencia: un examen realizado por un médico (o un miembro del personal bajo la dirección de un médico, según lo permita la ley) para encontrar si existe una afección médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para lograr que esté clínicamente estable dentro de las capacidades del centro.

Atención hospitalaria ambulatoria: atención médica o quirúrgica brindada en un hospital sin que el paciente sea hospitalizado.

Atención médica a largo plazo: atención en un centro por más de un mes después de la admisión.

Atención médica de rutina: servicios y atención médica preventiva médicamente necesarios, consultas de bienestar infantil o atención como el tratamiento continuo de rutina. El objetivo de la atención de rutina es evitar problemas de salud.

Atención médica en el hogar: atención de enfermería especializada y otros servicios proporcionados en el hogar.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Atención paliativa: atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro que tiene una enfermedad grave. La atención paliativa no requiere que el miembro tenga una expectativa de vida de **seis (6) meses o menos**.

Atención para pacientes ambulatorios: cuando no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

Atención primaria: consulte “Atención de rutina”.

Autorización previa (aprobación previa): un proceso formal por el que se exige que un proveedor de atención médica obtenga una aprobación para proporcionar servicios o procedimientos específicos.

Beneficios: servicios y medicamentos de atención médica cubiertos por este plan de salud.

Cancelación de la inscripción: dejar de usar este plan de salud porque ya no califica o cambiar a un nuevo plan de salud. Usted debe firmar un formulario que diga que ya no desea usar este plan de salud o llamar a Health Care Options (HCO) y cancelar su inscripción por teléfono.

Centro de atención de enfermos terminales: atención para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de los miembros que tienen una enfermedad terminal. La atención de enfermos terminales está disponible cuando el miembro tenga una esperanza de vida de **seis (6) meses o menos**.

Centro de enfermería especializada: un lugar que brinda atención de enfermería las 24 horas, la cual solo puede ser brindada por profesionales de la salud capacitados.

Centro de salud calificado a nivel 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 parto independientes (FBC): centros de salud donde se planea que ocurra el parto lejos de la residencia de la mujer embarazada que están certificados o aprobados por el estado para brindar atención prenatal, de trabajo de parto o posparto y otros servicios ambulatorios que se incluyen en el plan. Estos centros no son hospitales.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Cirugía reconstructiva: cirugía para corregir o reparar las estructuras anormales del cuerpo con el 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.

Clínica rural de salud (RHC): un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención médica. Puede recibir atención primaria y preventiva en una RHC.

Clínica: un centro que los miembros pueden elegir como su proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un centro de salud calificado a nivel federal (FQHC), una clínica comunitaria, una clínica rural de salud (RHC), un proveedor de salud para indígenas estadounidenses (IHCP) u otro centro de cuidado primario.

Cobertura (servicios cubiertos): los servicios de atención médica proporcionados a miembros de Alliance, sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal que se mencionan en esta Evidencia de cobertura (EOC) y cualquiera de sus modificaciones.

Cobertura de medicamentos recetados: cobertura de medicamentos recetados por un proveedor.

Continuidad de la atención: la capacidad que tiene un miembro del plan de seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor existente hasta por **12 meses**, si el proveedor y Alliance aceptan.

Coordinación de beneficios (Coordination of Benefits, COB): el proceso para determinar qué cobertura de seguro médico (Medi-Cal, Medicare, cobertura comercial u otra) es responsable por el tratamiento primario y el pago para los miembros con más de un tipo de cobertura de seguro médico.

Copago: un pago que usted realiza, usualmente al momento del servicio, adicional al pago del seguro.

Cuidados para pacientes hospitalizados: cuando tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica que necesita.

DHCS: el Departamento de Servicios de Atención Médica de California. Esta es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Directorio de proveedores: una lista de los proveedores dentro de la red de Alliance.

Dispositivo protésico: un aparato artificial unido al cuerpo para reemplazar una parte faltante del cuerpo.

DMHC: el Departamento de Atención Administrada de la Salud de California. Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de atención administrada.

Enfermedad grave: una enfermedad o afección que debe tratarse y que podría ocasionar la muerte.

Enfermedad terminal: una afección médica que no puede revertirse y que lo más probable es que ocasione la muerte en **un (1) año** o menos si la enfermedad presenta un avance natural.

Enfermera obstétrica certificada (Certified Nurse Midwife, CNM): una enfermera registrada certificada como enfermera obstetra por la Junta de Enfermeros Registrados de California. Una enfermera obstétrica certificada puede atender los casos de partos normales.

Equipo médico duradero (DME): equipo que es médicamente necesario y que su médico u otro proveedor ordena. Alliance decide si renta o compra el DME. Los costos de la renta no deberán superar el costo de la compra. La reparación del equipo médico está cubierta.

Especialista (o médico especialista): un médico que atiende ciertos tipos de problemas médicos. Por ejemplo, un cirujano ortopedista atiende huesos rotos; un alergólogo atiende alergias, y un cardiólogo atiende problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, necesitará una remisión de su PCP para acudir con un especialista.

Formulario: una lista de medicamentos o artículos aprobados para miembros, que cumplen ciertos criterios.

Fraude: un acto intencional para engañar o tergiversar realizado por una persona que sabe que el engaño podría ocasionar algún beneficio no autorizado para ella misma o para alguien más.

Health Care Options (HCO): el programa que puede inscribirlo en el plan de salud o cancelar su inscripción a este.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Hogar médico: un modelo de atención que proporciona una mejor calidad de atención médica, mejora el automanejo del cuidado de los miembros y disminuye los costos evitables con el tiempo.

Hospital participante: un hospital con licencia que tiene contrato con Alliance para proporcionar servicios a miembros en el momento en que el miembro recibe atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los Miembros están limitados por las políticas de revisión de utilización y de control de calidad de Alliance o por el contrato de Alliance con el hospital.

Hospital: un lugar donde recibe atención para pacientes ambulatorios o para pacientes hospitalizados de parte de médicos y enfermeras.

Hospitalización: admisión en un hospital para tratamiento como paciente hospitalizado.

Indígena estadounidense: un individuo, definido en el título 25 del Código de Estados Unidos (Unites States Code, U.S.C.), secciones 1603(c), 1603(f), 1679 (b) o que se haya determinado elegible, como indígena estadounidense, de conformidad con el título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, C.F.R.), sección 136.12 o el título V de la Ley de Mejoramiento de la Atención Médica para Indígenas Estadounidenses, para recibir servicios de atención médica de proveedores de atención médica indígenas (Servicio de Salud Indígena, una Tribu Indígena, Organización Tribal u Organización Indígena Urbana [IHS/tribal/urban, I/T/U]) o mediante remisión bajo los servicios de salud contratados.

Lista de medicamentos contratados (Contract Drugs List, CDL): la lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx a partir de la que su médico puede solicitar los medicamentos cubiertos que usted necesita.

Medi-Cal de honorarios por servicios (FFS): a veces su plan de Medi-Cal no cubre los servicios, pero aún puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS, como muchos servicios farmacéuticos mediante Medi-Cal RX de FFS.

Medi-Cal Rx: un servicio de beneficios farmacéuticos Medi-Cal de FFS conocido como “Medi-Cal Rx” que proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluidos los medicamentos con receta y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Medicamento necesario (o necesidad médica): la atención médicamente necesaria consiste en servicios importantes que son razonables y protegen la vida. Esta atención es necesaria para evitar que los pacientes se enfermen gravemente o queden discapacitados. Esta atención reduce el dolor grave al tratar la enfermedad, el trastorno o las lesiones. Para los miembros menores de **21 años**, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para arreglar o ayudar una enfermedad o afección física o mental, incluyendo los trastornos por el abuso de sustancias, como se estipula en la Sección 1396d(r) del Título 42 del Código de Estados Unidos.

Medicamento que no se encuentra en el formulario: un medicamento que no se incluye en el formulario.

Medicamentos recetados: un medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor autorizado para que lo entreguen.

Medicare: programa de seguro médico federal para personas de **65 años o más**, algunas personas más jóvenes con discapacidades y personas que tienen una enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal permanente que requiere de diálisis o de un trasplante, a veces llamada enfermedad renal en fase terminal [End Stage Renal Disease, ESRD]).

Miembro: todo miembro elegible de Medi-Cal inscrito en Alliance y que tiene derecho a obtener los servicios cubiertos.

Otra cobertura de salud (OHC): otra cobertura de salud (OHC) se refiere al seguro médico privado y los pagadores de servicios que no sean Medi-Cal. Los servicios pueden ser médicos, dentales, para la visión, farmacéuticos o los planes complementarios de Medicare (Parte C y D).

Paciente establecido: un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y que ha visto a ese proveedor dentro de una cantidad de tiempo específica establecida por el plan.

Persona inscrita: una persona que es miembro de un plan de salud y obtiene servicios por medio del plan.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Plan de atención médica administrada: un plan de Medi-Cal que usa solo a ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Alliance es un plan de salud de atención médica administrada.

Plan: consulte “Plan de atención administrada”.

Proveedor calificado: médico calificado en el área de la práctica adecuada para atender su afección.

Proveedor de atención médica (PCP): el proveedor autorizado que usted tiene durante la mayor parte de su atención médica. Su PCP le ayuda para que usted reciba la atención que necesita.

Algunas necesidades de atención deben aprobarse primero, a menos que:

- tenga una emergencia
- necesite atención de obstetricia y ginecología
- necesite servicios sensibles
- necesite servicios de planificación familiar o de anticoncepción

Su PCP puede ser un:

- médico general
- internista
- pediatra
- médico familiar
- ginecobstetra
- proveedores de atención médica para indígenas estadounidenses (IHCP)
- centro de salud con certificación a nivel federal (FQHC)
- clínica de salud rural (RHC)
- enfermera profesional con práctica médica
- asistente médico
- clínica



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

Proveedor de atención médica para indígenas estadounidenses (IHCP): una clínica de salud operada por el servicio de salud indígena (Indian Health Service, IHS) o por una tribu indígena, una organización tribal o una organización indígena urbana.

Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red): consulte “Proveedor participante”.

Proveedor de servicios de salud mental: personas autorizadas que proporcionan servicios de salud mental y de la conducta a los pacientes.

Proveedor fuera de la red: un proveedor que no forma parte de la red de Alliance.

Proveedor no participante: un proveedor que no es parte de la red de Alliance.

Proveedor participante (o médico participante): un médico, hospital u otro profesional de atención médica o centro de salud autorizado, incluidos los centros de atención subaguda, que tienen contrato con Alliance para ofrecer servicios cubiertos a los miembros cuando ellos reciben atención.

Proveedores de atención médica en el hogar: proveedores que le 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 especiales del cuerpo y que trabajan con Alliance o que forman parte de la red de Alliance. Los proveedores de la red de Alliance deben contar con una licencia para ejercer en California y proporcionarle un servicio que Alliance cubre.

Por lo general, necesitará una remisión de su PCP para acudir con un especialista. Su PCP debe obtener una aprobación previa de Alliance antes de que pueda recibir atención de un especialista.

Usted **no** necesita una remisión de su PCP para algunos tipos de servicio, como los de planificación familiar, atención de emergencia, atención de obstetricia y ginecología, o servicios sensibles.

Pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT): los servicios de EPSDT son un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de **21 años** con el fin de ayudarles a mantenerse saludables. Los miembros deben recibir las revisiones de salud apropiadas para su edad y las pruebas de detección apropiadas para encontrar los problemas de salud y tratar las enfermedades de manera temprana



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en **www.alamedaalliance.org**.

así como cualquier tratamiento para cuidar o ayudar a que los padecimientos se puedan encontrar en las revisiones.

Queja: la expresión verbal o escrita de un miembro sobre la disconformidad sobre Alliance, un proveedor o la calidad de los servicios proporcionados. Una queja es lo mismo que un reclamo.

Quiropráctico: un proveedor que trata la columna mediante manipulación manual.

Reclamo: la expresión verbal o escrita de disconformidad sobre Alliance, un proveedor o los servicios proporcionados. Una queja es un ejemplo de un reclamo.

Red: un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados por Alliance para proporcionar atención médica.

Remisión: cuando su PCP dice que puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una remisión y una aprobación previa (autorización previa).

Salud y Prevención de Discapacidades en Niños de California (Child Health and Disability Prevention, CHDP): un programa de salud pública que reembolsa a proveedores públicos y privados de atención médica por evaluaciones tempranas para detectar o prevenir enfermedades y discapacidades en niños y jóvenes. El programa ayuda a niños y jóvenes a tener acceso a la atención médica regular. Su proveedor de atención primaria (PCP) puede proporcionar servicios de CHDP.

Seguro médico: cobertura del seguro que paga por los gastos médicos y quirúrgicos reembolsando al asegurado por los gastos originados por enfermedades o lesiones, o al proveedor de la atención médica directamente.

Servicio no cubierto: un servicio que Alliance no cubre.

Servicios ambulatorios de salud mental: servicios ambulatorios para miembros con afecciones médicas mentales de leves a moderadas, incluidos:

- evaluaciones y tratamientos de salud mental (psicoterapia) individuales y en grupo
- pruebas psicológicas, cuando estén indicadas clínicamente para evaluar una afección mental
- servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar una terapia con medicamentos



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

- consultas psiquiátricas
- pruebas de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios

Servicios Comunitarios para Adultos (Community-Based Adult Services, CBAS): servicios para pacientes ambulatorios prestados en centros de atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personal, capacitación y apoyo para familias y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros Servicios al Miembro que califiquen.

Servicios de ayuda en el parto: atención prenatal, durante el parto y posparto, que incluye la atención de planificación familiar para la madre y atención inmediata para el recién nacido, proporcionada por enfermeras obstétricas certificadas (CNM) y por parteras autorizadas (LM).

Servicios de planificación familiar: servicios que previenen o retrasan el embarazo.

Servicios de posestabilización: servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se brindan después de que un miembro se estabiliza para mantener la afección estabilizada. Los servicios de atención de posteriores a su estabilización están cubiertos y pagados. Los hospitales fuera de la red pueden necesitar una aprobación previa.

Servicios de salud pública: servicios de salud orientados a la población en general. Estos incluyen, entre otros, análisis de la situación de salud, vigilancia médica, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección y saneamiento ambiental, preparación y respuesta ante desastres y salud ocupacional.

Servicios especializados de salud mental: Servicios al Miembro que tienen necesidades de servicios de salud mental con un nivel de discapacidad más alto que de leve a moderado.

Servicios excluidos: servicios que no están cubiertos por el programa Medi-Cal de California.

Servicios fuera del área: servicios recibidos mientras un miembro está en cualquier lugar fuera del área de servicio.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Servicios médicos: Servicios proporcionados por una persona autorizada de acuerdo con la ley estatal para ejercer la medicina o la osteopatía, sin incluir los servicios que ofrecen los médicos mientras usted está hospitalizado, que se cobran en una cuenta de hospital.

Servicios para Niños de California (California Children's Services, CCS): un programa de Medi-Cal que proporciona servicios a niños y jóvenes hasta los **21 años** de edad para ciertas afecciones médicas.

Servicios sensibles: servicios para planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, ataque sexual y abortos.

Servicios y dispositivos de habilitación y rehabilitación: servicios y dispositivos para ayudar a las personas con lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a adquirir o recuperar sus habilidades mentales y físicas.

Servicios y dispositivos de habilitación: servicios de cuidado de la salud que le ayudan a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones para la vida cotidiana.

Trabajo de parto activo: el periodo durante el que una mujer está en las **tres (3)** etapas de dar a luz y no puede ser transferida de manera segura y a tiempo a otro hospital antes del parto o la transferencia podría dañar la salud y la seguridad de la mujer o del bebé por nacer.

Transporte médico de emergencia: transporte en una ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencia para recibir atención médica de emergencia.

Transporte médico: transporte que usa cuando no puede llegar a una cita médica cubierta o para recoger medicamentos en automóvil, autobús, tren o taxi. Alliance paga el transporte de menor costo según sus necesidades médicas cuando necesita un medio de transporte para llegar a su cita.

Transporte no médico: transporte que usa para ir y regresar de una cita para un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por su proveedor y para recoger recetas y suministros médicos.

Tratamiento de investigación: un medicamento, producto biológico o dispositivo de tratamiento que ha completado con éxito la primera fase de una investigación clínica aprobada por la FDA, pero que no ha sido aprobado para su uso general por la FDA y sigue siendo objeto de investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.

Tratamiento experimental: medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba con estudios de laboratorio o en animales antes de ser probados en humanos. Los servicios experimentales no son objeto de una investigación clínica.

Triage (o detección): la evaluación de su salud por parte de un médico o una enfermera capacitada para realizar dicha evaluación con la finalidad de determinar qué tan urgentemente necesita la atención.



Llame a los servicios al miembro al **1.510.747.4567** (TTY **1.800.735.2929**). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. La línea es gratuita. O llame a la Línea de Transmisión de California al **711**. Visítenos en línea en www.alamedaalliance.org.