



# Manual para miembros

---

Lo que necesita saber sobre sus beneficios

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

2026

Condado de Alameda



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Puede solicitar este Manual para Miembros y otros materiales del plan en otros idiomas de forma gratuita. Alameda Alliance for Health (Alliance) proporciona traducciones escritas realizadas por traductores calificados. Llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

La llamada es gratuita. Lea este Manual para Miembros para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística para la atención médica, como servicios de interpretación y traducción.

---

## 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 (CD de datos). Llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). La llamada es gratuita.

---



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Servicios de interpretación

Alliance ofrece servicios de interpretación oral, así como de lenguaje de señas, por parte de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo para usted. 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 en su idioma o recibir este Manual en otro idioma, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). La llamada es gratuita.

**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.

### العربية (Arabic)

1-877-932-2738 يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ . تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص (TTY: 1-800-735-2929) ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ . هذه الخدمات مجانية. (TTY: 1-800-735-2929) 1-877-932-2738



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, գանգահարեք 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 կյութեր: Զանգահարեք 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929): Այդ ծառայություններն անվճար են:

## 中文 (Chinese – Simplified)

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，例如盲文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。

## 繁體中文 (Chinese – Traditional)

请注意：如果您需要以您的母语提供的帮助，請撥打1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)。我們可為殘障人士提供相應的輔助設施和服務，如盲文和大字印刷體格式的文件。請撥打1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)。此類服務均免費提供。



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## हिंदी (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 निः शुल्क हैं।

## Hmoob (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 (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 al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 한국어 (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.

## ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີ ໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 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.

## ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)។  
ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ  
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក  
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។  
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)។  
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### فارسی (Persian (Farsi))

1-877-932-2738-توجہ: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص (TTY: 1-800-735-2929) افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز تماس (TTY: 1-800-735-2929) 1-877-932-2738 موجود است. با بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

### ਪੰਜਾਬੀ (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 ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### Русский (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.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 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.

## Tagalog (Filipino)

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 serbisyong ito.

## ภาษาไทย (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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Українська (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.

## 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 al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# ¡Le damos la bienvenida a Alliance!

Gracias por unirse a 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.

---

## Manual para Miembros

Este Manual para Miembros le brinda información sobre su cobertura con Alliance. Léalo detenidamente y en su totalidad. Le ayudará a entender sus beneficios, los servicios disponibles para usted y cómo obtener la atención que necesita. 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.

**Este documento de la EOC y Formulario de autorización de divulgación combinados constituye solamente un resumen del plan de salud. Se debe consultar el contrato del plan de salud para determinar los términos y las condiciones precisos de la cobertura.**

Para obtener más información, llame a Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

En este Manual para Miembros, a veces se utilizan las palabras "nosotros" o "nos" para referirse a Alliance. A los miembros a veces se les llama "usted". Algunas palabras con mayúsculas tienen un significado especial en este Manual para Miembros.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## ¡Le damos la bienvenida a Alliance!

Para solicitar una copia del contrato entre Alliance y el Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud de California (Department of Health Care Services, DHCS), llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Puede pedir sin costo otra copia del Manual para Miembros. También puede encontrar el Manual para Miembros en el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). También puede pedir una copia gratuita de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos no protegidos de Alliance. También se encuentran en el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

## Contáctenos

Alliance está aquí para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.

También puede visitarnos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org), a cualquier hora.

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# Índice

<b>Otros idiomas y formatos .....</b>	<b>2</b>
Otros idiomas .....	2
Otros formatos .....	2
Servicios de interpretación .....	3
<b>¡Le damos la bienvenida a Alliance! .....</b>	<b>11</b>
Manual para Miembros .....	11
Contáctenos .....	12
<b>Índice .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Primeros pasos como miembro .....</b>	<b>16</b>
Cómo obtener ayuda .....	16
Quién puede ser miembro .....	17
Tarjetas de identificación (ID) .....	18
<b>2. Acerca de su plan de salud .....</b>	<b>20</b>
Descripción general del plan de salud .....	20
Cómo funciona su plan .....	22
Cómo cambiar de plan de salud .....	22
<b>Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California .....</b>	<b>23</b>
Continuidad de la atención .....	24
Costos .....	27
<b>3. Cómo obtener atención .....</b>	<b>32</b>
Cómo obtener servicios de atención médica .....	32
Proveedor de atención primaria (PCP) .....	33
Red de proveedores .....	37
Citas .....	48



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Cómo llegar a su cita .....	49
Cómo cancelar y reprogramar una cita .....	49
Pagos .....	49
Remisiones.....	51
Remisiones en virtud de la Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California .....	52
Aprobación previa (autorización previa) .....	53
Segundas opiniones .....	54
Atención sensible .....	55
Atención de urgencia.....	59
Atención de emergencia.....	60
Línea de asistencia de enfermería .....	62
Instrucción anticipada de atención médica.....	62
Donación de órganos y tejidos .....	63
<b>4. Beneficios y servicios .....</b>	<b>64</b>
Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud.....	64
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Alliance.....	68
Otros beneficios y programas cubiertos por Alliance.....	93
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	106
Servicios que no pueden obtenerse a través de Alliance o Medi-Cal.....	114
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes .....	114
<b>5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes .....</b>	<b>115</b>
Medi-Cal para Niños y Adolescentes.....	115
Revisiones de bienestar infantil y atención preventiva .....	117
Pruebas de detección de intoxicación por plomo en sangre .....	119
Ayuda para obtener servicios de atención para el bienestar de niños y jóvenes.....	119
Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de honorarios por servicios (FFS) u otros programas .....	120



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

<b>6. Cómo reportar y solucionar problemas.....</b>	<b>123</b>
Quejas .....	124
Apelaciones .....	126
Qué hacer si no está de acuerdo con nuestra decisión sobre la apelación .....	128
Quejas y Evaluaciones Médicas Independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC) .....	129
Audiencias estatales.....	130
Fraude, despilfarro y abuso .....	132
<b>7. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>134</b>
Sus derechos.....	134
Sus responsabilidades .....	136
Aviso de no discriminación .....	136
Maneras de participar como miembro .....	139
Aviso sobre prácticas de privacidad .....	140
Aviso sobre leyes .....	150
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otras coberturas médicas (OHC) y recuperación de daños.....	150
Aviso sobre la recuperación por medio de la herencia .....	152
Aviso de acción .....	152
<b>8. Números y palabras importantes que debe conocer.....</b>	<b>154</b>
Números de teléfono importantes.....	154
Palabras que debe conocer.....	156



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 1. Primeros pasos como miembro

---

## Cómo obtener ayuda

Alliance desea que se sienta satisfecho con su atención médica. Si tiene preguntas o inquietudes sobre su atención, ¡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 por Alliance.
- 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 su dominio del inglés es limitado.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. Alliance debe asegurarse de que usted espere menos de 10 minutos cuando llame.

También puede visitar el Departamento de Servicios al Miembro de Alliance en línea en cualquier momento en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). También puede usar el Portal seguro para miembros de Alliance para ordenar o imprimir una tarjeta de identificación de miembro de Alliance provisional o para cambiar de médico. Tendrá que crear una cuenta para usar el portal por primera vez. Para acceder al Portal para miembros de Alliance, visite el sitio web [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org) y haga clic en "Member Portal" (Portal para miembros) en la esquina superior derecha.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### Quién puede ser miembro

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

Usted califica para Alliance porque reúne los requisitos para Medi-Cal y vive en el condado de Alameda. Puede comunicarse con la oficina de Servicios Sociales del Condado de Alameda llamando al 1-800-698-1118. Es posible que también califique para Medi-Cal a través del 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 al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Si tiene preguntas sobre el Seguro Social, llame a la Administración del Seguro Social al 1-800-772-1213 o visite <https://www.ssa.gov/locator/>.

### Medi-Cal de Transición

Es posible que pueda obtener Medi-Cal de Transición si comenzó a ganar más dinero y ya no califica para Medi-Cal.

Puede hacer preguntas sobre la elegibilidad para Medi-Cal de Transición en su oficina local del condado en:

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

O llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de Alliance, obtendrá nuestra 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 al recibir servicios de cuidado de la salud o recetas médicas. Su tarjeta BIC de Medi-Cal es la tarjeta de identificación de beneficios que le envió el estado de California. Siempre debe llevar con usted todas las tarjetas de salud. Sus tarjetas BIC de Medi-Cal y de ID de Alliance tienen este aspecto:



Si no recibe su tarjeta de ID de Alliance después de unas semanas de haberse inscrito, o si su tarjeta de ID de Alliance está dañada, la perdió o se la robaron, llame de inmediato al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance. Alliance le enviará una tarjeta nueva sin costo. Llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Si no tiene una tarjeta BIC de Medi-Cal o si su tarjeta está dañada, se perdió o se la robaron, llame a la oficina local del condado. Para encontrar su oficina local del condado, visite

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 1. Primeros pasos como miembro

También puede solicitar o imprimir una tarjeta de identificación de miembro de Alliance provisional mediante el Portal seguro para miembros de Alliance. Tendrá que crear una cuenta para utilizar el portal por primera vez. Para acceder al Portal para miembros de Alliance, visite el sitio web [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org) y haga clic en "Member Portal" (Portal para miembros) en la esquina superior derecha.

También puede acudir en persona a la oficina de Alliance durante nuestro horario de atención:

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

Para conocer el horario de atención actual, visite [www.alamedaalliance.org/contact-us](http://www.alamedaalliance.org/contact-us).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

---

### Descripción general del plan de salud

Alliance es un plan de salud para personas con Medi-Cal en estos condados: Condado de Alameda. Alliance trabaja con el estado de California para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Hable 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 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

### Cuándo comienza y cuándo termina su cobertura

Cuando se inscriba en Alliance, le enviaremos su tarjeta de ID de Alliance dentro de las dos semanas siguientes de haberse inscrito. Debe mostrar su tarjeta de ID de Alliance y su tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal al recibir servicios de cuidado de la salud o recetas médicas.

Su cobertura de Medi-Cal deberá renovarse cada año. Si su oficina local del condado no puede renovar su cobertura de Medi-Cal electrónicamente, el condado le enviará un formulario de renovación de Medi-Cal previamente completado. Complete este formulario y devuélvalo a su oficina local del condado. Puede devolver su información en persona, por teléfono, por correo, en línea o por otros medios electrónicos disponibles en su condado.

Puede poner fin a 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 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711), o visite [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

Alliance es el plan de salud para los miembros de Medi-Cal del condado de Alameda. Encuentre su oficina local del condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

La cobertura de Alliance Medi-Cal puede terminar si:

- Se muda a un área fuera del Condado de Alameda.
- Ya no tiene Medi-Cal.
- Se vuelve elegible para un programa de exención que requiera que se inscriba en Medi-Cal de honorarios por servicio (Fee-For-Service, FFS).
- Está en la cárcel o en la prisión.

Si pierde su cobertura de Alliance Medi-Cal, aún podría calificar para la cobertura de Medi-Cal con FFS. Si no está seguro de si todavía está cubierto por Alliance, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 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 cuidado de la salud de proveedores de atención médica para indígenas estadounidenses (Indian Health Care Provider, IHCP). También puede permanecer o cancelar (abandonar) su inscripción de Alliance mientras obtiene servicios de cuidado de la salud en estas ubicaciones. Para obtener más información sobre la inscripción y la cancelación de la inscripción, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Alliance tiene que proporcionarle coordinación de la atención, incluida la administración de casos dentro y fuera de la red. Si solicita recibir servicios de un IHCP, Alliance debe ayudarlo a encontrar un IHCP dentro o fuera de la red de su elección. Para obtener más información, lea "Red de proveedores" en el Capítulo 3 de este manual.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

### Cómo funciona su plan

Alliance es un plan de salud de atención médica administrada que tiene un contrato con el DHCS. Alliance trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores dentro del área de servicio de Alliance para brindar atención médica a nuestros miembros. Como miembro de Alliance, puede calificar para algunos servicios proporcionados a través de Medi-Cal de FFS. Estos incluyen recetas médicas para pacientes ambulatorios, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx.

El Departamento de Servicios al Miembro de Alliance le explicará cómo funciona Alliance, cómo obtener la atención que necesita, cómo programar citas con los proveedores durante el horario de atención, cómo solicitar servicios gratuitos de interpretación y traducción o información escrita en formatos alternativos, y cómo averiguar si califica para servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). También puede encontrar información en línea sobre Servicios al Miembro en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

### Cómo cambiar de plan de salud

Si hay otro plan de salud disponible, puede dejar Alliance en cualquier momento y unirse a otro plan de salud del condado en donde reside. Para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o a 711). Puede llamar entre las 8:00 a. m. y las 6 p. m., de lunes a viernes, o visite <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Se necesitan hasta 30 días o más para procesar su solicitud para dejar Alliance e inscribirse en otro plan de su condado. Para conocer el estado de su solicitud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Si desea dejar Alliance antes, puede llamar a Health Care Options para solicitar una cancelación expedita (rápida) de la inscripción.

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.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Puede solicitar la cancelación de Alliance comunicándose con la oficina local de su condado. Encuentre la oficina local de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> o llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

---

### **Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o fuera de California**

Puede recibir atención de emergencia y de urgencia en cualquier lugar de Estados Unidos, incluidos los territorios de los Estados Unidos. La atención preventiva y de rutina están cubiertas solo en su condado de residencia. Si es usted un estudiante que se muda a un nuevo condado de California para cursar estudios superiores, incluida la universidad, Alliance cubrirá los servicios de la sala de emergencia y de atención de urgencia en su nuevo condado. También puede recibir atención de rutina o preventiva en su nuevo condado, pero tiene que notificarlo a Alliance. Más información a continuación.

Si está inscrito en Medi-Cal y es estudiante en un condado distinto del condado de California en el que vive, no necesita solicitar Medi-Cal en ese condado.

Si se muda temporalmente de casa para estudiar en otro condado de California, tiene dos opciones. Puede:

- Decirle al trabajador de determinación de elegibilidad de Servicios Sociales del Condado de Alameda que se mudará temporalmente para asistir a una escuela de educación superior y darle su dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado. Tiene que hacer esto si quiere seguir recibiendo atención de rutina o preventiva mientras vive en un nuevo condado. Si Alliance no presta servicios en el condado en el que asistirá a la universidad, es posible que tenga que cambiar de plan de salud. Si tiene preguntas y para evitar retrasos en la inscripción al nuevo plan de salud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).
- 
- Si Alliance no presta servicios en el nuevo condado en donde asistirá a la universidad, y usted no cambia su plan de salud por uno que preste servicios en ese condado, solo recibirá servicios de sala de emergencia y de atención de urgencia para algunas afecciones en el nuevo condado. Para obtener más información, lea el Capítulo 3, "Cómo obtener atención" en este manual. Para recibir atención médica



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

de rutina o preventiva, tendría que usar la red de proveedores de Alliance ubicados en el Condado de Alameda.

Si se va de California temporalmente para estudiar en otro estado y desea mantener su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con su trabajador de determinación de elegibilidad de Servicios Sociales del Condado de Alameda. Mientras califique, Medi-Cal cubrirá la atención de emergencia y de urgencia en otro estado. Medi-Cal también cubre la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México.

Los servicios de atención preventiva y de rutina no están cubiertos cuando se encuentra fuera de California. No calificará para la cobertura de beneficios médicos de Medi-Cal para aquellos servicios que reciba fuera del estado. Alliance no pagará su atención médica. Si desea Medicaid en otro estado, deberá solicitarlo en ese estado. Medi-Cal no cubre los servicios de emergencia, de urgencia ni otros servicios de cuidado de la salud fuera de los Estados Unidos, excepto la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México, como se indica en el Capítulo 3.

Los beneficios de farmacia fuera del estado están limitados a un suministro de emergencia de hasta 14 días cuando el retraso pudiera impedir un servicio médicamente necesario. Para obtener más ayuda, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 o visite su sitio web en línea en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.

---

## Continuidad de la atención

### Continuidad de la atención para un proveedor fuera de la red

Como miembro de Alliance, recibirá atención médica de proveedores de la red de Alliance. Para saber si un proveedor de atención médica pertenece a la red de Alliance, consulte el directorio de proveedores de Alliance en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). Para solicitar 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 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Es posible que los proveedores que no aparezcan en el directorio no pertenezcan a la red de Alliance.

En algunos casos, es posible que pueda recibir atención de proveedores que no estén en la red de Alliance. Si se le requirió que cambiara de plan de salud o que pasara de Medi-cal de FFS a atención médica administrada, o si tenía un proveedor que estaba en la red, pero ahora está fuera de ella, es posible que pueda conservar a su proveedor aunque no pertenezca a la red de Alliance. Esto se conoce como continuidad de la atención.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 2. Acerca de su plan de salud

Si necesita recibir atención de un proveedor que no pertenece a la red, llame a Alliance para solicitar la continuidad de la atención. Es posible que pueda obtener continuidad de la atención hasta por 12 meses o más si se cumplen todas las siguientes condiciones:

- Tiene una relación continua con el proveedor fuera de la red antes de inscribirse en Alliance.
- Acudió al proveedor fuera de la red para una consulta que no era de emergencia al menos una vez durante los 12 meses anteriores a su inscripción en Alliance.
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con Alliance y acepta los requisitos del contrato y el pago de Alliance por los servicios.
- El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales de Alliance.
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa Medi-Cal.

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 711).

Si sus proveedores no se unen a la red de Alliance antes de que finalicen los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de Alliance o no cumplen los requisitos de calidad de la atención, tendrá que cambiar a proveedores dentro de la red de Alliance. Para hablar de sus opciones, 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).

Alliance no está obligado a proporcionar continuidad de la atención con un proveedor fuera de la red para determinados servicios auxiliares (de apoyo) como radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Usted recibirá estos servicios de un proveedor de la red de Alliance.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención y si usted califica, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance.

### **Conclusión de los servicios cubiertos con un proveedor fuera de la red**

Como miembro de Alliance, recibirá los servicios cubiertos de los proveedores de la red de Alliance. Si en el momento de su inscripción en Alliance o en el momento en el que su proveedor abandonó la red de Alliance usted estaba recibiendo tratamiento para ciertas afecciones, es posible que aún pueda seguir recibiendo los servicios de Medi-Cal de un proveedor fuera de la red.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

Es posible que pueda seguir recibiendo atención con un proveedor fuera de la red durante un periodo de tiempo específico si necesita servicios cubiertos para estas afecciones:

Afección	Periodo de tiempo
Afecciones agudas (un problema médico que requiere atención rápida).	El tiempo que dure su afección aguda.
Afecciones físicas y del comportamiento crónicas graves (un problema de salud grave que ha tenido durante mucho tiempo).	Por hasta 12 meses a partir del inicio de la cobertura o de la fecha de finalización del contrato del proveedor con Alliance.
Atención durante el embarazo y en el período posparto (después del nacimiento).	Durante su embarazo y hasta por 12 meses después del final del embarazo.
Servicios de salud mental materna.	Por hasta 12 meses desde el diagnóstico o desde el final de su embarazo, lo que ocurra más tarde.
Atención 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 de la fecha de finalización del contrato del proveedor con Alliance.
Enfermedad terminal (un problema médico que pone en riesgo la vida).	El tiempo que dure su enfermedad. Puede seguir recibiendo los servicios durante más de 12 meses a partir de la fecha en la que se inscribió en Alliance o de la fecha en la que el proveedor deje de trabajar con Alliance.
Realización de una cirugía u otro procedimiento médico por parte de un proveedor fuera de la red siempre que esté cubierto, sea médicamente necesario y esté autorizado por Alliance como parte de un curso de tratamiento documentado y recomendado, y documentado por el proveedor.	La cirugía u otro procedimiento médico debe tener lugar en un plazo de 180 días a partir de la fecha de vencimiento del contrato del proveedor o de 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de su inscripción en Alliance.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

Para conocer otras afecciones que podrían calificar, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance.

Si un proveedor fuera de la red no está dispuesto a seguir proporcionando los servicios o no está de acuerdo con los requisitos del contrato, el pago u otros términos de Alliance para proporcionar la atención, no podrá continuar recibiendo la atención del proveedor. Es posible que pueda seguir recibiendo servicios de otro proveedor de la red de Alliance.

Si necesita ayuda para elegir un proveedor contratado para continuar con su atención o si tiene preguntas o problemas para obtener los servicios cubiertos de un proveedor que ya no forma parte de la red de Alliance, 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).

Alliance no está obligada a proporcionar continuidad de la atención de los servicios que Medi-Cal no cubre o que no están cubiertos por el contrato que Alliance tiene con el DHCS. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención, la elegibilidad y los servicios disponibles, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance.

---

## 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.

Si es usted indígena estadounidense, no tiene que pagar cuotas de inscripción, primas, deducibles, copagos, costos compartidos ni otros cargos similares. Alliance no debe cobrar a ningún miembro indígena estadounidense que obtenga un artículo o un servicio directamente de un IHCP o a través de una remisión a un IHCP, ni reducir los pagos adeudados a un IHCP por el monto de ninguna cuota de inscripción, prima, deducible, copago, costo compartido o cargo similar.

Si está inscrito en el Programa de Iniciativa de Seguro Médico para Niños del Condado (County Children's Health Initiative Program, CCHIP) en los condados de Santa Clara, San Francisco o San Mateo, o está inscrito en Medi-Cal para Familias, es posible que tenga que pagar una prima mensual y copagos.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

Salvo por la atención de emergencia, la atención de urgencia y la atención sensible fuera del área de servicio de Alliance, debe obtener la aprobación previa (autorización previa) de Alliance antes de consultar a un proveedor fuera de la red de Alliance. Los indígenas estadounidenses pueden recibir servicios de un IHCP fuera de la red de Alliance sin aprobación previa (autorización previa) de Alliance. Si no obtiene una aprobación previa (autorización previa) y acude a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no es atención de emergencia, de urgencia fuera del área o sensible, o servicios proporcionados en un IHCP para miembros indígenas estadounidenses, es posible que tenga que pagar por la atención que recibió de ese proveedor. Vea una lista de servicios cubiertos en el Capítulo 4, "Beneficios y servicios" de este manual. También puede encontrar el directorio de proveedores en el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Para miembros con atención médica a largo plazo y un costo mensual para residentes**

Es posible que tenga que pagar un costo mensual para residentes (costo compartido) cada mes por los servicios de atención médica a largo plazo que reciba. El monto de su costo mensual para residentes depende de sus ingresos. Cada mes pagará sus propias cuentas de atención médica, que incluyen, entre otras, las facturas de atención a largo plazo, hasta que el monto que haya pagado sea igual a su costo mensual para residentes. Después de eso, Alliance cubrirá su atención médica a largo plazo durante ese mes. Alliance no lo cubrirá sino hasta que usted haya pagado el total de su costo mensual para residentes por la atención médica a largo plazo.

### **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 a Alliance una cuenta 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.

Para obtener más información sobre cómo paga Alliance a los proveedores, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

Los proveedores también pueden recibir pagos a través de programas de incentivos ofrecidos por Alliance o por el estado, como el programa de Pago por Desempeño (Pay-for-Performance, P4P). Se trata de pagos adicionales efectuados por la Alliance a los proveedores por cumplir indicadores o requisitos.

### Si recibe una cuenta de un proveedor de atención médica

Los servicios cubiertos son los servicios de cuidado de la salud que Alliance debe pagar. Si recibe una cuenta por cualquier servicio cubierto de Medi-Cal, no la pague. 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 711). Alliance le ayudará a determinar si la cuenta es correcta.

Si recibe una cuenta de una farmacia por un medicamento recetado, suministros o suplementos, llame a Servicios al Miembro de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden utilizar la opción 7 o llamar al 711. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### Cómo solicitar a Alliance un reembolso por los gastos

Si pagó servicios que ya recibió, podría calificar para recibir un reembolso (devolución de su dinero) si cumple **todas** estas condiciones:

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que Alliance tiene la responsabilidad de pagar. Alliance no le reembolsará por un servicio que Alliance no cubra.
- Recibió el servicio cubierto mientras era miembro elegible de Alliance.
- Solicita el reembolso en el plazo de un año a partir de la fecha en la que recibió el servicio cubierto.
- Muestre una prueba de que usted, o alguien en su nombre, pagó el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibió el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal dentro de la red de Alliance. No es necesario que cumpla esta condición si recibió atención de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita realizar a proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa).
- Si el servicio cubierto requiere normalmente una preaprobación (autorización previa), deberá presentar una prueba del proveedor que muestre la necesidad médica del servicio cubierto.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

Alliance le comunicará si le reembolsará en una carta llamada Carta de resolución de reclamo. Si cumple con todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en Medi-Cal le debe devolver el monto íntegro que pagó. Si el proveedor se rehúsa a realizar el reembolso, Alliance le devolverá el monto íntegro que usted pagó. Tenemos que hacerle el reembolso en un plazo de 45 días hábiles a partir de recibir la decisión de reembolso.

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no está en la red de Alliance y se niega a hacerle el reembolso, Alliance le reembolsará a usted, pero solo hasta el monto que pagaría Medi-Cal de FFS. Alliance le reembolsará el monto total de su desembolso directo por atención de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita que sea proporcionado por proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa). 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 estéticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por Alliance.
- Tiene un costo mensual para residentes de Medi-Cal pendiente.
- 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.
- Tiene copagos de la Parte D de Medicare por 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 su dinero.

Alliance aceptará y revisará las solicitudes de reembolso de un gasto médico que se reciban dentro de un año posterior a la fecha de pago de la cuenta. Alliance no puede aceptar cuentas recibidas más de un año 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 proporcionados. Esta tarifa puede ser menor que la cantidad que pagó o la cantidad que el proveedor facturó por el servicio.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 2. Acerca de su plan de salud

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 711). También puede descargar e imprimir una copia del Formulario de solicitud de reembolso del miembro en el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://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 empezar a recibir servicios de cuidado de la salud desde la fecha de entrada en vigor de su inscripción en Alliance. 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. No deje que otra persona use su tarjeta BIC ni su tarjeta de ID de Alliance.

Los nuevos miembros que solo tengan cobertura de Medi-Cal deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) de la red de Alliance. Los nuevos miembros que tengan tanto Medi-Cal como otra cobertura de salud integral no tienen que elegir un PCP.

La red de Alliance Medi-Cal es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Alliance. Si solo tiene cobertura de Medi-Cal, 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 tiene un médico con el que quiera seguir o si quiere encontrar un nuevo PCP, consulte el Directorio de proveedores para ver una lista de todos los PCP y otros proveedores de 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 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). También puede encontrar el directorio de proveedores en el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Si no puede obtener la atención que necesita de un proveedor participante de la red de Alliance, su PCP o especialista de la red de Alliance debe solicitar a Alliance una aprobación para enviarle con un proveedor fuera de la red. Esto se conoce como "remisión". No necesita una remisión para acudir a un proveedor fuera de la red y obtener los servicios de atención sensible que se enumeran bajo el apartado "Atención sensible" más adelante en este capítulo.

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

**El programa Medi-Cal Rx administra cobertura de medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" en el capítulo 4 en este manual.**

---

## Proveedor de atención primaria (PCP)

Su proveedor de atención primaria (PCP) es el proveedor autorizado al que usted acude para la mayor parte de su atención médica. Su PCP también le ayuda a obtener otros tipos de atención que necesite. Debe elegir un 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 de familia, 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 tiene tanto en Medicare como en Medi-Cal o si también tiene otro seguro de atención médica integral, no tiene que elegir ni ser asignado a un PCP de la red de Alliance.

Puede elegir como su PCP a 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). Dependiendo del tipo de proveedor, es posible que pueda elegir un PCP para usted y los demás miembros 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 al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Si no elige un PCP en un plazo de 30 días después de la inscripción, Alliance le asignará uno. Si a usted se le asigna un PCP y desea cambiarlo, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). El cambio ocurrirá el primer día del siguiente mes.

Su PCP:

- Conocerá su historial médico y sus necesidades de salud.
- Llevará sus expedientes médicos.
- Le dará la atención médica preventiva y de rutina que necesite.
- Lo remitirá 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.

Puede encontrar el Directorio de proveedores de Alliance en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org) o puede solicitar que se le envíe uno por correo postal llamando al 1-510-747-4567 o al número gratuito 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 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 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 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](http://www.alamedaalliance.org).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Alliance puede cambiar su PCP si este no está aceptando pacientes nuevos, terminó su contrato con la red de Alliance, no brinda atención a pacientes de su edad o si existen problemas de calidad con el PCP que no se hayan resuelto. 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 el PCP, o si usted llega tarde o falta a sus citas. Si Alliance necesita cambiar a su PCP, Alliance se lo indicará por escrito.

Si su PCP cambia, recibirá por correo una carta y una nueva tarjeta de identificación de miembro de Alliance. Esta incluirá el nombre de su nuevo PCP. Si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de ID, 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).

Aspectos que considerar al elegir un PCP:

- ¿El PCP atiende niños?
- ¿El PCP trabaja en una clínica a la que me gusta acudir?
- ¿El PCP está aceptando nuevos pacientes?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de mi casa o trabajo, o de la escuela de mis hijos?
- ¿El consultorio del PCP está cerca de mi casa y es fácil llegar a él?
- ¿Los médicos y su personal hablan mi idioma?
- ¿El PCP trabaja con un hospital de mi agrado?
- ¿El PCP proporciona los servicios que necesito?
- ¿El horario de atención del consultorio del PCP se adapta a mi horario?
- ¿El PCP trabaja con los especialistas a los que acudo?

### Cita de salud inicial (IHA)

Alliance recomienda que, como nuevo miembro, acuda con su nuevo PCP en un plazo de 120 días para su primera cita de salud, llamada cita de salud inicial (Initial Health Appointment, IHA). El objetivo de la primera cita de salud es ayudar a su PCP a conocer su historial y sus necesidades de atención médica. Es posible que su PCP le haga preguntas sobre su historial médico o que le pida contestar un cuestionario. Su PCP también le informará sobre la asesoría de educación de la salud y las clases que pueden ayudarle.

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Lleve su tarjeta BIC de Medi-Cal, su tarjeta de ID de Alliance y cualquier otra tarjeta de seguro médico a su cita. Se le recomienda que lleve a su consulta una lista de sus medicamentos y de las preguntas que tenga. Prepárese 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 su primera cita de salud, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

#### Atención de rutina

La atención de rutina es atención médica regular. Esta incluye atención médica preventiva, también llamada atención de bienestar. Le ayuda a mantenerse saludable y previene enfermedades. La atención preventiva incluye revisiones regulares, pruebas de detección, vacunas, educación sobre la salud y asesoría.

Alliance recomienda que los niños, sobre todo, reciban regularmente atención de rutina y preventiva. Los miembros de Alliance pueden recibir todos los servicios preventivos tempranos recomendados por la American Academy of Pediatrics y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Estas pruebas de detección incluyen pruebas de audición y de la vista, que pueden ayudar a garantizar un desarrollo y un aprendizaje sanos. Para obtener una lista de los servicios recomendados por los pediatras, lea las pautas "Bright Futures" (Futuros brillantes) de la American Academy of Pediatrics en [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

La atención de rutina también incluye la atención cuando está enfermo. Alliance cubre la atención de rutina que le proporciona su PCP.

Su PCP:

- Le proporcionará la mayoría de la atención de rutina, que incluye revisiones regulares, vacunas (inyecciones), tratamientos, recetas médicas, pruebas de detección necesarias y consejos médicos.
- Llevará sus registros de salud.
- Le remitirá a especialistas en caso de ser necesario.
- Ordenará radiografías, mamografías o pruebas de laboratorio si los necesita.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

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

Para obtener más información sobre la atención médica y los servicios que cubre y no cubre Alliance lea el Capítulo 4 “Beneficios y servicios” y el Capítulo 5, “Atención para el bienestar de niños y jóvenes”, de este manual.

**Todos los proveedores de la red 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 de Medi-Cal es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Alliance para proporcionar los servicios cubiertos por Medi-Cal a los miembros de Medi-Cal.

Dependiendo del PCP que elija, es posible que se le asigne a un grupo médico. Esto significa que en la mayoría de los casos tendrá que consultar a médicos de la red del grupo médico.

Alliance cuenta con tres principales grupos médicos:

- Alameda Alliance for Health (Alliance): red directa
- Red de Centros Médicos Comunitarios (Community Health Center Network, CHCN): grupo médico
- Children's First Medical Group (CFMG) - grupo médico

Alliance es un plan de salud de atención médica administrada. Usted tiene que recibir la mayor parte de los servicios cubiertos por Alliance de nuestros proveedores de la red. Puede acudir a un proveedor fuera de la red sin necesidad de una remisión o una aprobación previa para recibir servicios de atención de emergencia o de planificación familiar. También puede acudir a un proveedor fuera de la red para recibir atención de urgencia fuera del área de servicio cuando se encuentre en un área en la que no prestemos servicio. Debe tener una remisión o una aprobación previa para todos los demás servicios fuera de la red o no estarán cubiertos.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

**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 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Para obtener más información sobre las objeciones morales, lea “Objeción moral” más adelante en este capítulo.

Si su proveedor tiene una objeción moral a prestarle servicios de cuidado de la salud cubiertos, este puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le proporcione los servicios que necesita. Alliance también puede ayudarle a encontrar un proveedor que preste el servicio.

#### Proveedores de la red

Usted acudirá con 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 proveedores dentro de la red. También acudirá con especialistas, hospitales y otros proveedores dentro de la red de Alliance.

Para obtener un Directorio de proveedores dentro de la red, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). También puede encontrar el Directorio de proveedores en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). Para obtener una copia de lista de medicamentos bajo contrato (Contract Drugs List, CDL), llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y marque 7 o 711). O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Tiene que obtener la aprobación previa (autorización previa) de Alliance antes de visitar a un proveedor fuera de la red, excepto en estos casos:

- Si necesita atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencias o al hospital más cercano.
- Si se encuentra fuera del área de servicio de Alliance y necesita atención de urgencia, acuda a cualquier centro de atención de urgencia.
- Si necesita servicios de planificación familiar, acuda a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa).

Si no se encuentra en ninguno de los casos antes mencionados y no obtiene la aprobación previa (autorización previa) antes de recibir atención de un proveedor fuera de la red, podría ser responsable de pagar cualquier atención que haya recibido de proveedores fuera de la red.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



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

Los proveedores fuera de la red son proveedores que no tienen un acuerdo para trabajar con Alliance. A excepción de la atención de emergencia y la atención aprobada previamente por Alliance, es posible que deba pagar cualquier atención que reciba de proveedores fuera de la red en su área de servicio.

Si necesita servicios de cuidado de la salud médicamente necesarios que no están disponibles en la red, es posible que pueda obtenerlos de un proveedor fuera de la red de forma gratuita. Es posible que Alliance apruebe una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o se encuentran muy lejos de su domicilio. Para conocer los estándares en cuanto a tiempo o distancia de Alliance según su lugar de residencia, visite [www.alamedaalliance.org/members/getting-the-care-you-need](http://www.alamedaalliance.org/members/getting-the-care-you-need). Si Alliance no tiene un proveedor en su código postal que cumpla con los estándares de tiempo y distancia indicados en la tabla de Normas de Acceso Alternativo (Alternative Access Standards, AAS) disponible en el sitio web de Alliance, le ayudaremos a encontrar un proveedor que cumpla con las normas de acceso alternativo aprobadas por Medi-Cal. Si le damos una remisión para acudir con un proveedor fuera de la red, pagaremos su atención.

Para recibir atención de urgencia dentro del área de servicio de Alliance, tiene que acudir a un proveedor de atención de urgencia dentro de la red de Alliance. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de urgencia de un proveedor de la red. Necesita obtener una aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Alliance.

Si recibe atención de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Alliance, es posible que tenga que pagar dicha atención. Puede obtener más información sobre los servicios de atención de emergencia, de urgencia y sensible 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. Un IHCP fuera de la red también puede referir a los miembros indígenas estadounidenses a un proveedor dentro de la red sin necesidad de una remisión previa por parte de un PCP dentro de la red.

Si necesita ayuda con servicios fuera de la red, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://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 bien, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o al hospital más cercano. Alliance cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México, y necesita atención de emergencia que requiera hospitalización, Alliance cubrirá su atención. Si viaja al extranjero, fuera de Canadá o México, y necesita atención de emergencia, de urgencia o algún servicio de cuidado de la salud, Alliance **no** cubrirá su atención.

Si pagó por atención de emergencia que requirió hospitalización en Canadá o México, puede pedir a Alliance que le reembolse. Alliance revisará su solicitud. Para obtener más información sobre cómo recibir un reembolso, lea el Capítulo 2, “Acerca de su plan de salud” en este manual.

Si se encuentra en otro estado o en un territorio de los Estados Unidos como la Samoa Estadounidense, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, está cubierto para la atención de emergencia. No todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid. (Medi-Cal es el nombre de Medicaid solo en California). Si necesita atención de emergencia fuera de California, informe lo antes posible al hospital o al médico de la sala de emergencia que tiene Medi-Cal y que es miembro de Alliance.

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 cuenta por servicios que recibió en otro estado, llame inmediatamente a Alliance. Trabajaremos con el hospital o médico para programar que Alliance pague por su atención.

Si se encuentra fuera de California y tiene una necesidad de emergencia de surtir medicamentos recetados para pacientes ambulatorios, pida a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

**Nota:** Los indígenas estadounidenses pueden recibir servicios de un IHCP fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o la atención fuera del área de servicio, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si la oficina está cerrada y desea obtener ayuda de un



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### 3. Cómo obtener atención

representante de Alliance, llame a la línea gratuita de asistencia de enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-888-433-1876 (TTY 711).

Si necesita atención de urgencia fuera del área de servicio de Alliance, vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Si hace un viaje fuera de Estados Unidos y necesita atención de urgencia, Alliance no cubrirá su atención. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, lea "Atención de urgencia" más adelante en este capítulo.

#### Modelo delegado

Dependiendo del PCP que elija, es posible que se le asigne a un grupo médico. Esto significa que en la mayoría de los casos tendrá que consultar a médicos de la red del grupo médico.

Alliance cuenta con tres principales grupos médicos:

- Alameda Alliance for Health (Alliance): red directa
- Red de Centros Médicos Comunitarios (CHCN): grupo médico
- Children's First Medical Group (CFMG) - grupo médico

Alliance puede ayudarle a encontrar un médico en la red de su grupo médico.

#### Laboratorio/patología

A excepción de los servicios de atención de emergencia y de urgencia, los miembros de Alliance usan Quest Diagnostics en la mayoría de los casos para servicios de laboratorio y patología en consultorio o para pacientes ambulatorios.

#### Alameda Health System (AHS)

Los miembros asignados a Alameda Health System (AHS) pueden recibir servicios de laboratorio a través de las siguientes clínicas de AHS:

Eastmont Wellness  
6955 Foothill Blvd.  
Oakland, CA 94605  
Número de teléfono: 1-510-567-5700

Hayward Wellness  
664 Southland Mall Dr.  
Hayward, CA 94545  
Número de teléfono: 1-510-266-1700



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Highland Wellness  
1411 East 31st St.  
Oakland, CA 94602  
Número de teléfono: 1-510-437-5039

Newark Wellness  
6066 Civic Terrace Ave.  
Newark, CA 94560  
Número de teléfono: 1-510-505-1600

### **Cómo funciona la atención médica administrada**

Alliance es un plan de salud de atención médica administrada. Alliance proporciona atención a los miembros que viven en el Condado de Alameda. En la atención médica administrada, su PCP, especialistas, clínica, hospital y otros proveedores trabajan juntos para atenderle.

Alliance contrata a grupos médicos para que proporcionen atención a los miembros de Alliance. Un grupo médico está formado por médicos que son PCP y especialistas. El grupo médico trabaja con otros proveedores como laboratorios y proveedores de equipo médico duradero. El grupo médico también está conectado con un hospital. En su tarjeta de ID de Alliance encontrará los nombres de su PCP, grupo médico y hospital.

Cuando se une a Alliance, elige o se le asigna un PCP. Su PCP forma parte de un grupo médico. Su PCP y grupo médico están a cargo de la atención de todas sus necesidades médicas. Su PCP puede remitirlo a especialistas u ordenar pruebas de laboratorio y radiografías. Si necesita servicios que requieren aprobación previa (autorización previa), Alliance o su grupo médico revisarán la aprobación previa (autorización previa) y decidirán si aprueban el servicio.

En la mayoría de los casos, usted tiene que acudir a especialistas y otros profesionales de la salud que trabajen con el mismo grupo médico que su PCP. Salvo en caso de emergencia, usted también tiene que recibir los cuidados hospitalarios en el hospital vinculado a su grupo médico. Si tiene una emergencia médica, puede recibir atención médica de inmediato en cualquier sala de emergencia, hospital o centro de atención de urgencia, incluso si no está vinculado a su grupo médico. Para obtener más información, lea las secciones “Atención de urgencia” y “Atención de emergencia” en el Capítulo 3 de este manual.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

A veces, podría necesitar un servicio que no esté disponible con un proveedor del grupo médico. En ese caso, su PCP lo remitirá a un proveedor que pertenezca a otro grupo médico o que esté fuera de la red. Su PCP le pedirá una aprobación previa (autorización previa) para que pueda acudir a este proveedor.

En la mayoría de los casos, usted debe tener la autorización previa de su PCP, grupo médico o de Alliance antes de poder acudir con un proveedor fuera de la red o con un proveedor que no forme parte de su grupo médico. No necesita aprobación previa (autorización previa) para atención de emergencia, servicios de planificación familiar o servicios de salud mental dentro de la red.

### **Miembros que tienen tanto Medicare como Medi-Cal**

Los miembros con otra cobertura principal, como Medicare, no necesitan que se les asigne un PCP a través de Alliance, y pueden seguir acudiendo con los médicos de la red de Alliance. Para obtener más información sobre su cobertura de Medicare, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o consulte su EOC de Medicare Advantage (MA). Para obtener más información sobre los proveedores, consulte el directorio de proveedores de MA. En la mayoría de los casos, Medicare cubrirá primero su atención y Alliance cubrirá una parte. Alliance también puede cubrir los servicios que cubre Medi-Cal y que no cubre Medicare.

### **Médicos**

Elegirá un médico u otro proveedor del Directorio de proveedores de Alliance como su PCP. El PCP que elija deberá ser un proveedor dentro de la red. Para obtener una copia del Directorio de proveedores de Alliance, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). O encuéntrelo en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Si va a elegir un nuevo PCP, también debe llamar al PCP que desea para asegurarse de que acepta nuevos pacientes.

Si tenía un médico antes de ser miembro de Alliance, y ese médico no forma parte de la red de Alliance, es posible que pueda seguir acudiendo con ese médico por un tiempo limitado. Esto se conoce como continuidad de la atención. Puede obtener más información sobre la continuidad de la atención en el capítulo 2, "Acerca de su plan de salud" en este manual. Para obtener más información, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Si necesita un especialista, su PCP le proporcionará una remisión a un especialista dentro de la red de Alliance. Para algunos especialistas no es necesaria una remisión. Para obtener más información sobre las remisiones, lea "Remisiones" más adelante en este capítulo.

Recuerde, si no elige un PCP, Alliance elegirá uno por usted, salvo que cuente con otra cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Usted conoce mejor sus necesidades de atención médica, así que es mejor que usted elija. Si está tanto en Medicare como en Medi-Cal, o si tiene otro seguro de atención médica, no tiene que elegir un PCP de Alliance.

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 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 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](http://www.alamedaalliance.org).

#### Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o 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 que se encuentre dentro de la red de proveedores de Alliance. En el Directorio de proveedores se indican los hospitales de la red de Alliance.

#### Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer de la red de Alliance para recibir la atención cubierta necesaria para proporcionar servicios preventivos y atención de rutina de la mujer. No necesita una remisión o autorización de su PCP para recibir estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar a un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). También puede llamar a la línea gratuita de asistencia de enfermería al 1-888-433-1876 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Para los servicios de planificación familiar, no es necesario que su proveedor esté en la red de proveedores de Alliance. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él sin una remisión o aprobación previa (autorización previa). Para obtener ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de proveedores de Alliance, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

#### Directorio de proveedores

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

El Directorio de proveedores de Alliance lista los hospitales, PCP, especialistas, enfermeras profesionales con práctica médica, enfermeras obstétricas, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, FQHC, proveedores de salud mental para pacientes ambulatorios, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (long-term services and supports, LTSS), centros de enfermería especializada, agencias de salud a domicilio, empresas de suministros médicos, doulas, proveedores de apoyo comunitario (Community Supports, CS), proveedores de administración de la atención mejorada (ECM), centros de parto independientes (Freestanding Birth Centers, FBC), IHCP y RHC.

El Directorio de proveedores contiene los nombres, las especialidades, los domicilios, los números telefónicos, los horarios de atención, los idiomas hablados y si los proveedores de la red de Alliance aceptan nuevos pacientes. El Directorio de proveedores también muestra si un proveedor ha informado a Alliance que ofrece servicios de afirmación de género. También le informa sobre la accesibilidad física del edificio, como estacionamiento, rampas, escaleras con barandal y baños con puertas anchas y barras de apoyo.

Para obtener más información sobre la educación, las cualificaciones profesionales, la finalización de la residencia, la capacitación y la certificación de la junta de un médico, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Podrá encontrar el Directorio de proveedores en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Si necesita un Directorio de proveedores impreso, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

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 buscar una farmacia cerca de usted llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y presione 7 o 711).

#### Acceso oportuno a la atención

Su proveedor de la red debe proporcionarle un acceso oportuno a la atención basado en sus necesidades de atención médica. Como mínimo, debe ofrecerle una cita en los plazos indicados en la siguiente tabla. Alliance debe autorizar una remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que usted necesita no están disponibles dentro de la red en el plazo establecido por los estándares de acceso oportuno.

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), lo que incluye psiquiatría	15 días hábiles
Citas de atención con un proveedor de salud mental (no médico) no urgentes (de rutina)	10 días hábiles
Citas de atención de seguimiento con un proveedor de salud mental (no médico) no urgentes	10 días hábiles desde la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para servicios auxiliares (de apoyo) para diagnosticar o tratar una lesión, una enfermedad u otra afección	15 días hábiles



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Otros estándares de tiempos de espera	Usted debería poder comunicarse dentro de:
Tiempos de espera en el teléfono de Servicios al Miembro durante el horario normal de atención	10 minutos
Tiempos de espera en el teléfono para la línea de asistencia de enfermería	30 minutos (comunicación con una enfermera)

En ocasiones no es un problema esperar más tiempo para una cita. Si no es perjudicial para su salud, su proveedor podría 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. Puede optar por esperar por una cita más tarde o llamar a Alliance para acudir con otro proveedor de su elección. Su proveedor y Alliance respetarán su deseo.

Su médico podría recomendarle un calendario específico para recibir servicios preventivos, atención de seguimiento para afecciones en curso o remisiones permanentes a especialistas en función de sus necesidades.

Díganos si necesita servicios de interpretación, incluido lenguaje de señas cuando llame a Alliance o cuando reciba los servicios cubiertos. Tiene a su disposición servicios de interpretación de forma gratuita. Desaconsejamos encarecidamente el uso de menores o familiares como intérpretes. Para obtener más información sobre los servicios de interpretación que ofrecemos, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Si necesita servicios de interpretación, incluido el lenguaje de señas, en una farmacia de Medi-Cal Rx, llame a Servicios al Miembro de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

#### Tiempo de viaje o distancia para la atención

Alliance debe seguir los estándares de tiempo o distancia de viaje para su atención. Estos estándares ayudan a garantizar que pueda recibir atención sin tener que viajar demasiado lejos de donde vive. Los estándares de tiempo o distancia de viaje dependen del condado donde viva.

Si Alliance no puede proporcionarle atención dentro de estos estándares de tiempo o distancia de viaje, el DHCS podría permitir un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de viaje de



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### 3. Cómo obtener atención

Alliance para el lugar en el que vive, visite [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org). O bien, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Se considera que está lejos si no puede acudir a ese proveedor dentro de 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.

Si necesita atención de un proveedor ubicado lejos de donde 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). Ahí pueden ayudarle a encontrar atención con un proveedor ubicado más cerca de usted. Si Alliance no puede encontrarle un proveedor más cercano, puede pedir a Alliance que programe el transporte para que usted acuda con su proveedor, aunque este se ubique lejos 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 7 o 711).

---

## 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 BIC de Medi-Cal y su tarjeta de ID de Alliance a su cita.
- Si es necesario, solicite transporte para llegar a su cita.
- Pida asistencia lingüística o servicios de interpretación antes de su cita para contar con los servicios en el momento de su consulta.
- Sea puntual para su cita, llegue unos minutos antes para registrarse, llenar formularios y responder cualquier pregunta que su PCP pudiera tener.
- Llame de inmediato si no puede asistir a su cita o si llegará tarde.
- Tenga a la mano sus preguntas y la información sobre sus medicamentos.
- Consulte a su PCP sobre sus políticas y procedimientos con respecto a citas perdidas, canceladas o reprogramadas.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o al hospital más cercano. Si necesita ayuda para decidir qué tan urgente es que reciba atención médica y su PCP no está disponible para hablar con usted, llame a la línea de asistencia de enfermería gratuita de Alliance al 1-888-433-1876 (TTY 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

## Cómo llegar a su cita

Si no tiene cómo ir y volver de sus citas para recibir servicios cubiertos, Alliance puede ayudar a programarle un transporte. Dependiendo de su situación, podría calificar para transporte médico o para transporte no médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y están disponibles de forma gratuita para usted.

Si tiene una emergencia, llame al **911**. El transporte está disponible para servicios y citas no relacionados con la atención de emergencia.

Para obtener más información, lea "Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias" en el capítulo 4 de este manual.

---

## Cómo cancelar y reprogramar una cita

Si no puede acudir a su cita, llame inmediatamente al consultorio de su proveedor. La mayoría de los proveedores requieren que llame 24 horas (1 día hábil) antes de su cita si tiene que cancelarla. Si falta repetidamente a las citas, su proveedor podría dejar de proporcionarle atención y usted tendrá que buscar un nuevo proveedor.

---

## Pagos

**No** tiene que pagar por los servicios cubiertos, a menos que tenga un costo mensual para residentes por atención a largo plazo. Para obtener más información, lea "Para miembros con atención a largo plazo y costo mensual para residentes" en el Capítulo 2 de este manual. 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 tarjeta BIC de Medi-Cal al recibir servicios de cuidado de la salud o recetas médicas, para que su proveedor sepa a nombre de quién debe hacer la cuenta. Puede obtener una Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits, EOB) o un estado de cuenta de un proveedor. Las EOB y los estados de cuenta no son cuentas.

Si recibe una cuenta, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 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 7 o 711. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Indique a Alliance cuál es el monto que le están cobrando, la fecha del servicio y el motivo de la cuenta. Alliance le ayudará a determinar si la cuenta fue por un servicio cubierto o no. No tiene que pagar a los proveedores ningún monto que Alliance deba por algún servicio cubierto. Si recibe atención de un proveedor fuera de la red y no obtuvo la aprobación previa (autorización previa) de Alliance, es posible que tenga que pagar la atención recibida.

Tiene que obtener la aprobación previa (autorización previa) de Alliance antes de visitar a un proveedor fuera de la red, excepto en estos casos:

- Cuando necesita atención de emergencia, en cuyo caso, puede llamar al **911** o acudir a la sala de emergencias o al hospital más cercano.
- Cuando se encuentra fuera del área de servicio de Alliance y necesita atención de urgencia, en cuyo caso, puede acudir a cualquier centro de atención de urgencia.
- Cuando necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso, puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin una aprobación previa (autorización previa).
- Cuando necesita servicios de salud mental, en cuyo caso, puede acudir con un proveedor de la red o un proveedor del plan de salud mental del condado sin una aprobación previa (autorización previa).

Si necesita recibir atención médicamente necesaria de un proveedor fuera de la red porque no está disponible en la red de Alliance, no tendrá que pagar siempre y cuando la atención sea un servicio cubierto por Medi-Cal y haya obtenido la aprobación previa (autorización previa) de Alliance para ello. Para obtener más información sobre la atención de emergencia, la atención de urgencia y los servicios sensibles, consulte dichos encabezados en este capítulo.

Si recibe una cuenta o le piden que pague un copago que cree que no tiene que pagar, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Si paga la cuenta, puede enviar una solicitud de reembolso de miembro a Alliance. Deberá informar a Alliance por escrito sobre el artículo o servicio por el que pagó. Alliance revisará su solicitud y decidirá si puede recibir un reembolso.

Si tiene alguna pregunta, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Si recibe servicios en el sistema de Asuntos de Veteranos o recibe servicios no cubiertos o no autorizados fuera de California, podría ser responsable del pago de estos.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Alliance no le devolverá el pago si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios estéticos.
- Tiene un costo mensual para residentes de Medi-Cal pendiente.
- 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.
- Solicita el reembolso de los copagos de la Parte D de Medicare por las recetas médicas cubiertas por su plan de la Parte D de Medicare.

---

## Remisiones

Si necesita la atención de un especialista, su PCP u otro especialista lo remitirá a uno. Un especialista es un proveedor que se centra en un tipo de servicio de cuidado de la salud. El médico que lo refiere trabajará con usted para elegir un especialista. Para asegurarse de que puede acudir a un especialista en el tiempo oportuno, el DHCS establece plazos para que los miembros obtengan citas. Estos plazos figuran en el apartado "Acceso oportuno a la atención" más arriba en este capítulo. El consultorio de su PCP puede ayudarle a concertar una cita con un 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 que necesita tratamiento.

Si tiene un problema de salud que necesita una atención médica especial durante mucho tiempo, es posible que necesite una remisión permanente. Tener una remisión permanente significa que puede consultar al mismo especialista más de una vez sin obtener 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 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame a la oficina del 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, un RHC o un IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental

Los menores también pueden recibir ciertos tratamientos o terapias ambulatorias de salud mental, así como tratamiento y servicios para el trastorno por consumo de sustancias (substance use disorder, SUD), sin el consentimiento de un padre o tutor. Para obtener más información, lea "Servicios sin consentimiento para menores" más adelante en este capítulo y "Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)" en el Capítulo 4 de este manual.

---

## Remisiones en virtud de la Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California

El tratamiento eficaz de los cánceres complejos depende de muchos factores. Entre ellas se incluyen obtener el diagnóstico correcto y recibir el tratamiento oportuno de los expertos en cáncer. Si le diagnostican un tipo de cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California le permite solicitar una remisión de su médico para obtener tratamiento contra el cáncer en un centro oncológico designado por el Instituto Nacional del Cáncer (National Cancer Institute, NCI) dentro de la red, un sitio afiliado al Programa Comunitario de Investigación Oncológica del NCI (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) o un centro académico oncológico que cumpla con los requisitos.

Si Alliance no tiene un centro oncológico designado por el NCI dentro de la red, Alliance le permitirá que solicite una remisión para recibir tratamiento contra el cáncer de uno de estos centros fuera de la red en California, siempre que el centro fuera de la red y Alliance lleguen a un acuerdo sobre el pago, a menos que usted elija a un proveedor de tratamiento contra el cáncer diferente.

Si le diagnosticaron cáncer, comuníquese con Alliance para averiguar si cumple con los requisitos para recibir los servicios de uno de estos centros oncológicos.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

**¿Listo para dejar de fumar? Para obtener información sobre los servicios en Inglés, llame al 1-800-300-8086. Para español, llame al 1-800-600-8191.**

**Para obtener más información, visite [www.kickitca.org](http://www.kickitca.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 una preaprobación o autorización previa. Significa que Alliance tiene que asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria (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, dolencia o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Para los siguientes servicios **siempre** deberá obtener una aprobación previa (autorización previa), aunque los reciba de un proveedor de la red de Alliance:

- Hospitalización (si no es una emergencia)
- Servicios fuera del área de servicio de Alliance (si no se trata de atención de emergencia o urgencia)
- Cirugía ambulatoria
- Atención médica a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (incluidos los centros de atención subaguda para adultos y niños contratados con la Unidad de atención subaguda del Departamento de Servicios de Cuidado de la Salud) o centros de atención intermedia (incluidos los centros de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo [Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD], ICF/DD-Habilitativos [ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H], ICF/DD-Enfermería [ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N])
- Tratamientos, imágenes diagnósticas, pruebas y procedimientos especializados
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia

Los servicios de ambulancia de emergencia no requieren aprobación previa (autorización previa).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### 3. Cómo obtener atención

Alliance dispone de cinco días hábiles a partir del momento en el que Alliance recibe la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o denegar) las solicitudes de aprobación previa (autorización previa). Cuando un proveedor realiza una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y Alliance considera que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida o salud, o su capacidad de alcanzar, mantener o recuperar su funcionamiento máximo, Alliance tomará una decisión de aprobación previa (autorización previa) a más tardar en 72 horas. Esto significa que después de recibir la solicitud de aprobación previa (autorización previa), Alliance le avisará tan pronto como su afección lo requiera y a más tardar 72 horas o cinco días después de la solicitud de servicios. El personal clínico o médico, como médicos, enfermeros y farmacéuticos, revisa las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

Alliance no influye en modo alguno en la decisión de los revisores de denegar o aprobar la cobertura o los servicios. Si Alliance no aprueba la solicitud, Alliance le enviará una carta de Aviso de acción (Notice of Action, NOA). El 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 de Alliance o 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 ciertos servicios de atención sensible. Para obtener más información sobre los servicios de atención sensible, lea "Atención sensible" más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

---

## Segundas opiniones

Es posible que desee una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, puede que desee una segunda opinión si quiere asegurarse de que su diagnóstico es correcto, si no está seguro de necesitar un tratamiento o cirugía prescritos, o si ha intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado. Alliance pagará por una segunda opinión si usted o su proveedor de la red lo solicitan y la segunda opinión proviene de un proveedor de la red. No necesita la aprobación previa (autorización previa) de Alliance para obtener una



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



segunda opinión de un proveedor de la red. Si desea obtener una segunda opinión, le remitiremos a un proveedor calificado de la red que le pueda dar una.

Para pedir una segunda opinión y obtener ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Su proveedor de la red también puede ayudarlo a obtener una remisión para una segunda opinión si así lo desea.

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 días hábiles si se aprobó al proveedor que eligió para la segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica, severa o grave, o si tiene 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, lea "Quejas" en el Capítulo 6 de este manual.

---

## Atención sensible

### Servicios sin consentimiento para menores

Si es menor de 18 años, no necesita el permiso de sus padres o tutores para recibir algunos servicios de cuidado de la salud y puede recibirlos de forma confidencial, lo que significa que no se avisará ni se contactará a sus padres o tutores si recibe estos servicios sin su permiso por escrito. Estos servicios reciben el nombre de servicios sin consentimiento para menores.

Puede obtener los siguientes servicios a cualquier edad sin el permiso de sus padres o tutores:

- Servicios para víctimas de agresiones sexuales
- Servicios relacionados con el embarazo y la maternidad, incluidos los servicios de aborto
- Servicios de planificación familiar, como servicios de control de la natalidad (por ejemplo, anticoncepción)



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Si es **mayor de 12 años de edad**, además de los servicios mencionados anteriormente, también puede recibir los siguientes servicios sin el permiso de sus padres o tutores:

- Tratamiento o asesoría de salud mental para pacientes ambulatorios. Esto dependerá de su madurez y capacidad para participar en su atención médica, según lo determine un profesional.
- Diagnóstico y tratamiento de infecciones, enfermedades contagiosas o de transmisión, incluido el VIH/SIDA.
- Prevención, pruebas, diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual (ITS) como sífilis, gonorrea, clamidia y herpes simple.
- Servicios de violencia de pareja
- Tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD), como drogas y alcohol, incluyendo servicios de pruebas de detección, evaluación, intervención y remisión.

Puede obtener servicios sin consentimiento para menores en cualquier proveedor o clínica de Medi-Cal. No es necesario que los proveedores estén dentro de la red de Alliance. No necesita una remisión de su PCP ni aprobación previa (autorización previa).

Si acude con un proveedor fuera de la red para recibir servicios **no** relacionados con la atención sensible, es posible que no estén cubiertos.

Para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de Alliance Medi-Cal, o para recibir servicios sin consentimiento para menores o solicitar ayuda de transporte para acudir con un proveedor, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-510-747-4567 o al número gratuito 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Para obtener más información sobre los servicios anticonceptivos, lea “Servicios de salud preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas” en el Capítulo 4 de este manual.

Alliance no cubre los servicios sin consentimiento para menores que son servicios especializados de salud mental (Specialty Mental Health Services, SMHS) ni la mayoría de los servicios de SUD. El condado en el que vive cubre estos servicios. Para obtener más información, incluyendo cómo acceder a estos servicios, lea las secciones “Servicios especializados de salud mental (SMHS)” y “Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)” en el Capítulo 4 de este manual. Para obtener más información, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Para obtener una lista de los números de teléfono gratuitos de todos los condados para SMHS, visite: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

Para obtener una lista de los números de teléfono gratuitos de todos los condados para los servicios de tratamiento del SUD, visite:

[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

Los menores 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 (TTY 711).

También puede solicitar obtener información privada sobre sus servicios médicos en una determinada forma o formato, si está disponible. Puede solicitar que se la envíen a otra ubicación. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles, lea el "Aviso sobre prácticas de privacidad" en el Capítulo 7 de este manual.

#### **Servicios de atención sensible para adultos**

Si es un adulto mayor de 18 años, no tiene que acudir con su PCP para recibir determinada atención sensible o privada. Puede elegir cualquier médico o clínica para estos tipos de atención:

- Planificación familiar y anticoncepción; para los adultos mayores de 21 años, estos servicios incluyen la esterilización.
- Pruebas de embarazo y asesoría y otros servicios relacionados con el embarazo
- Prevención y pruebas de VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención en caso de un ataque sexual
- Servicios de aborto para pacientes ambulatorios

Para la atención sensible, no es necesario que el médico o la clínica pertenezcan a la red de Alliance. Puede elegir acudir con cualquier proveedor de Medi-Cal para recibir estos servicios sin necesidad de que Alliance le dé una remisión o una aprobación previa (autorización previa). Si recibió atención no incluida aquí como atención sensible de un proveedor fuera de la red, es posible que tenga que pagarla.

Si necesita ayuda para buscar un médico o una clínica para estos servicios, o ayuda para acceder a ellos (incluido el transporte), llame 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 la línea gratuita de asistencia de enfermería al 1-888-433-1876 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Alliance no proporcionará información sobre sus servicios de atención confidencial a su titular de póliza o suscriptor principal del plan Alliance ni a ninguna persona inscrita de



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Alliance sin su permiso por escrito. También puede obtener información privada sobre sus servicios médicos en una determinada forma o formato, si está disponible, y que se la envíen a otra ubicación. Para obtener más información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles, lea el "Aviso sobre prácticas de privacidad" en el Capítulo 7 de este manual.

#### Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a algunos servicios cubiertos. Tienen el derecho de **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si no están moralmente de acuerdo con los servicios. Estos servicios todavía están disponibles para usted a través de otro proveedor. Si su proveedor tiene alguna objeción moral, le ayudará a buscar otro proveedor para los servicios que necesita. Alliance también puede ayudarle a buscar un proveedor.

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

- Planificación familiar
- Servicios de anticonceptivos, incluidos los anticonceptivos de emergencia
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas durante el trabajo de parto y el parto
- Tratamientos para la infertilidad
- Aborto

Para asegurarse de elegir un proveedor que pueda proporcionarle la atención que usted y su familia necesitan, llame al médico, el grupo médico, la asociación de consultorios independientes o la clínica que desee. Pregunte si el proveedor puede y quiere proporcionarle los servicios que necesita. O bien, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Estos servicios están a su disposición. Alliance se asegurará de que usted y sus familiares puedan acudir a proveedores (médicos, hospitales y clínicas) que le proporcionen la atención que necesita. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame a Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

## 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). Si solicita una cita de atención de urgencia, obtendrá una cita en un plazo de 48 horas. Si los servicios de atención de urgencia que necesita requieren una aprobación previa (autorización previa), obtendrá una cita en las 96 horas siguientes a su solicitud.

Para obtener atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con su PCP, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). O puede llamar a la línea gratuita de asistencia de enfermería al 1-888-433-1876 (TTY 711), 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.

Las necesidades de atención de urgencia pueden ser:

- Resfriado
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Dolor de oído
- Músculo con esguince
- Servicios de maternidad

Cuando se encuentre dentro del área de servicio de Alliance y necesite atención de urgencia, debe obtener los servicios de atención de urgencia de un proveedor dentro de la red. No es necesaria una aprobación previa (autorización previa) para obtener atención de urgencia de los proveedores de la red dentro del área de servicio de Alliance. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de atención de urgencia dentro de la red, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711) o visite [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Si se encuentra fuera del área de servicio de Alliance, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de urgencia fuera del área de servicio. Acuda al centro de atención de urgencia más cercano.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Medi-Cal no cubre los servicios de atención de urgencia fuera de los Estados Unidos. Si hace un viaje fuera de Estados Unidos y necesita atención de urgencia, nosotros no cubriremos su atención.

Si necesita cuidado de la salud mental urgente o servicios por trastornos por uso de sustancias (SUD), llame al programa de salud mental o de trastornos por uso de sustancias de su condado, o 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). Llame a su programa de salud mental o de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias del condado, o a su plan de salud del comportamiento de Alliance, en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para consultar en línea los números telefónicos gratuitos de todos los condados, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Si recibe medicamentos como parte de su consulta cubierta de atención de urgencia mientras está allí, Alliance los cubrirá como parte de su consulta cubierta. Si su proveedor de atención de urgencia le da una receta médica que necesita para que la lleve a una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si está cubierta. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea "Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx" en el capítulo 4 de este manual.

---

## Atención de emergencia

Para obtener atención de emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o al hospital más cercano. Para obtener atención de emergencia, **no** necesita contar con una aprobación previa (autorización previa) de Alliance.

En Estados Unidos (incluidos los territorios como la Samoa Estadounidense, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), usted tiene derecho a acudir a cualquier hospital u otro centro para recibir atención de urgencia.

Si se encuentra fuera de Estados Unidos, solo está cubierta la atención de emergencia que requiera hospitalización en 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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### 3. Cómo obtener atención

de inmediato, podría poner su salud (o la de su bebé por nacer) en grave peligro. Esto incluye el riesgo de sufrir daños graves en sus funciones corporales, órganos o partes 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 recibir atención de rutina o que no se necesite de inmediato. Debe acudir con su PCP, quien lo conoce mejor, para recibir atención de rutina. No es necesario que pregunte a su PCP o a Alliance antes de acudir a la ER. Sin embargo, si no está seguro de si su afección médica es una emergencia, llame a su PCP. También puede llamar a la línea gratuita de asistencia de enfermería al 1-888-433-1876 (TTY 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención de emergencia fuera del área de servicio de Alliance, vaya a la ER más cercana, incluso si no se encuentran dentro de la red de Alliance. Si acude a la ER, pídale que llamen a Alliance. Usted o el hospital en el que le admitieron debe llamar a Alliance dentro de las primeras 24 horas de haber recibido la 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**.

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.

Si usted o alguien que conoce está en crisis, comuníquese con la Línea **988** de Prevención del Suicidio y Crisis. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)**. La Línea **988** de Prevención del Suicidio y Crisis ofrece apoyo gratuito y confidencial para cualquier persona en crisis. Eso incluye a las personas que están en angustia emocional y aquellas que necesitan apoyo por una crisis de suicidio, salud mental o uso de sustancias.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](https://www.alamedaalliance.org).



**Recuerde:** No llame al **911** a menos que crea razonablemente que tiene una emergencia médica. 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 es una emergencia, llame al **911** o acuda a la sala de emergencia o al hospital más cercano.

**La línea de asistencia de enfermería de Alliance le brinda información médica gratuita y asesoría, las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-888-433-1876 o (TTY 711).**

---

## Línea de asistencia de enfermería

La línea de asistencia de enfermería de Alliance puede brindarle información médica gratuita y asesoría, las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a la línea gratuita de asistencia de enfermería, las 24 horas al día, los 7 días a la semana, al 1-888-433-1876 (TTY 711) para lo siguiente:

- Hablar con una enfermera que responderá sus preguntas médicas, le proporcionará orientación sobre la atención y le ayudará a decidir si debe acudir a un proveedor de inmediato.
- Obtener ayuda con afecciones médicas como la diabetes o el asma, lo que incluye orientación acerca de qué tipo de proveedor puede ser el adecuado para su afección.

La línea de asistencia de enfermería **no puede** ayudarle con las citas clínicas ni a resurtir medicamentos. Llame al consultorio de su proveedor si necesita ayuda con estos temas.

La línea de asistencia de enfermería cuenta con servicios de interpretación disponibles si es necesario.

---

## Instrucción anticipada de atención médica

Una instrucción anticipada de atención médica o una instrucción anticipada, es un formulario legal. Puede indicar en el formulario la atención médica que desea en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. También puede indicar el tipo de atención médica que **no** desea. Puede nombrar a alguien, como su cónyuge,



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 3. Cómo obtener atención

para que tome decisiones sobre su atención médica en caso de que usted no pueda hacerlo.

Puede obtener un formulario de instrucción anticipada en farmacias, hospitales, despachos de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que 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.

Tiene derecho a pedir que se incluyan 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 en un plazo menor a 90 días a partir del cambio.

Para obtener más información, puede llamar a Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

---

## Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar vidas haciéndose donador de órganos y tejidos. Si usted tiene de 15 a 18 años, 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](http://www.organdonor.gov).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 4. Beneficios y servicios

---

## Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud.

Este capítulo explica los beneficios y servicios cubiertos por Alliance. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre y cuando sean médicamente necesarios y proporcionados por un proveedor dentro de la red de Alliance. Debe solicitar a Alliance una aprobación previa (autorización previa) si la atención está fuera de la red, excepto para ciertos servicios sensibles, atención de emergencia y atención de urgencia fuera del área de servicio de Alliance. Es posible que su plan de salud cubra los servicios médicamente necesarios prestados por un proveedor fuera de la red, pero para ello usted tiene que solicitar a Alliance una aprobación previa (autorización previa).

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, dolencia o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen la atención que es médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más información sobre sus servicios cubiertos, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Los miembros menores de 21 años obtienen beneficios y servicios adicionales. Para obtener más información, lea el Capítulo 5, "Atención para el bienestar de niños y jóvenes" de este manual.

A continuación, se mencionan algunos de los beneficios y servicios de salud básicos que ofrece Alliance. Los beneficios y servicios con un asterisco (\*) necesitan aprobación previa (autorización previa).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

- Acupuntura\*
- Servicios y terapias agudas de atención en el hogar (tratamiento a corto plazo)\*
- Pruebas de alergia e inyecciones
- Servicios de ambulancia para una emergencia
- Servicios de anestesiólogo\*
- Prevención de asma
- Audiología\*
- Servicios básicos de administración de casos
- Tratamiento de salud del comportamiento\*
- Pruebas de biomarcadores\*
- Rehabilitación cardíaca\*
- Servicios quiroprácticos\*
- Quimioterapia y radioterapia
- Evaluaciones de salud cognitiva
- Servicios de trabajadores de salud comunitaria (CHW)
- Apoyos comunitarios\*
- Servicios de Administración de Casos complejos (Complex Case Management, CCM)
- Servicios dentales: limitados (proporcionados por un profesional médico o proveedor de atención primaria [PCP], en un consultorio médico)
- Servicios de diálisis y hemodiálisis
- Servicios de doula
- Equipo médico duradero (DME)\*
- Servicios diádicos
- Consultas en la sala de emergencia
- Servicios de administración mejorada de la atención (Enhanced Care Management, ECM)\*
- Nutrición enteral y parenteral\*
- Servicios de planificación familiar (puede acudir con un proveedor fuera de la red)
- Atención de afirmación de género\*
- Servicios y dispositivos de habilitación\*
- Educación sobre la salud
- Aparatos de corrección auditiva
- Atención médica en el hogar\*
- Atención de enfermos terminales\*
- Inmunizaciones (vacunas)
- Atención médica y quirúrgica como paciente hospitalizado\*
- Centro de atención intermedia para servicios a personas con discapacidades del desarrollo\*
- Servicios de laboratorio y radiología\*
- Terapias y servicios de atención en el hogar a largo plazo\*
- Servicios y apoyos a largo plazo\*
- Atención de maternidad y para el recién nacido
- Tratamiento de salud mental
- Terapia ocupacional\*
- Trasplante de órganos y médula ósea\*
- Aparatos de ortesis y prótesis\*
- Suministros de urología y ostomía\*
- Servicios hospitalarios para pacientes ambulatorios\*
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía ambulatoria\*



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

- Atención paliativa\*
- Consultas con el PCP
- Servicios pediátricos
- Terapia física\*
- Servicios de podología\*
- Rehabilitación pulmonar\*
- Secuenciación rápida del genoma completo
- Servicios y dispositivos de rehabilitación\*
- Servicios de enfermería especializada, incluidos servicios subagudos\*
- Consultas con un especialista
- Terapia del habla\*
- Servicios de medicina en la calle\*
- Tratamiento para el consumo de sustancias
- Servicios quirúrgicos\*
- Telemedicina/telesalud
- Servicios a personas transgénero\*
- Servicios de atención de transición
- Atención de urgencia
- Servicios de la vista\*
- Servicios de salud de la mujer

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos están en el Capítulo 8, "Números y palabras importantes que debe conocer" de este manual.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://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, dolencia 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 bajo el beneficio de Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocido 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 coordina con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si dichos servicios están cubiertos por otro programa y no por 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, o**
- **Lograr, mantener y recuperar la capacidad funcional.**



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos antes mencionados más cualquier otra atención médica necesaria, prueba de detección, vacunas, servicio de diagnóstico, tratamiento y otras medidas para corregir o mejorar defectos, y enfermedades y afecciones físicas y mentales, que requiere el beneficio de Medi-Cal para niños y adolescentes. Este beneficio se conoce como servicios de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) bajo la ley federal.

Medi-Cal para niños y adolescentes proporciona servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes inscritos menores de 21 años. Medi-Cal para niños y adolescentes cubre más servicios que los ofrecidos a los adultos. Está diseñado para garantizar que los niños tengan una detección y una atención tempranas para prevenir o diagnosticar, y tratar problemas de salud lo más pronto posible. El objetivo de Medi-Cal para niños y adolescentes es asegurarse de que todos los niños reciban la atención médica que necesitan cuando la necesitan; es decir, la atención apropiada al niño adecuado en el momento y en el entorno correctos.

Alliance se coordinará con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluso si otro programa cubre esos servicios y Alliance no. Lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" más adelante en este capítulo.

---

## Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Alliance

### Servicios para pacientes ambulatorios

#### *Inmunizaciones para adultos (vacunas)*

Puede recibir inmunizaciones (vacunas) para adultos con un proveedor de la red sin aprobación previa (autorización previa) cuando son un servicio de salud preventivo. Alliance cubre las inmunizaciones (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), como servicios de salud preventivos, incluidas las inmunizaciones (vacunas) que usted necesite cuando viaje.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 4. Beneficios y servicios

También puede obtener algunos servicios de inmunización (vacunas) para adultos de una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, lea "Otros programas y servicios de Medi-Cal" más adelante en este capítulo.

### ***Atención para alergias***

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

### ***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 que podría requerir una preaprobación (autorización previa).

### ***Servicios quiroprácticos***

Alliance cubre servicios quiroprácticos, limitado al tratamiento de la columna mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos están limitados a un máximo de dos servicios por mes, o una combinación de dos servicios por mes de los siguientes servicios: acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla. Los límites no se aplican a niños menores de 21 años. Alliance puede otorgar una aprobación previa para otros servicios que sean médicamente necesarios.

Estos miembros califican para los servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Personas embarazadas hasta el final del mes que incluye los 60 días después del 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 ambulatorios de hospitales del condado, clínicas ambulatorias, centros de salud con certificación federal (FQHC) o clínicas de salud rurales (RHC) de la red de Alliance. No todos los FQHC, RHC u hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Evaluaciones de salud cognitiva***

Alliance cubre una evaluación anual de salud cognitiva para los miembros mayores de 65 años que no califiquen de otra manera para una evaluación similar como parte de una consulta anual de bienestar contemplada en el programa Medicare. Una evaluación de salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.

### ***Servicios de trabajadores de salud comunitaria (CHW)***

Alliance cubre los servicios de trabajadores de salud comunitaria (Community health worker, CHW) para las personas cuando estos los recomienda un médico u otro profesional autorizado con el fin de prevenir una enfermedad, discapacidad u otras afecciones o su progresión; prolongar la vida, y promover la salud y la eficiencia físicas y mentales. Los servicios de los CHW no tienen límites de ubicación de servicio y los miembros pueden recibir servicios en entornos como la sala de emergencia. Los servicios pueden incluir:

- La educación para la salud y el apoyo o la defensa individual, incluidos el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; afecciones del comportamiento, perinatales y bucales; y la prevención de lesiones.
- La promoción de la salud y la orientación, incluidos el establecimiento de metas y la creación de planes de acción para la prevención y el control de enfermedades.
- La orientación sanitaria, que incluye proporcionar información, capacitación y apoyo para ayudar a obtener atención médica y recursos comunitarios.
- Pruebas de detección y servicios de evaluación que no requieren licencia y que ayudan a conectar a un miembro con servicios para mejorar su salud.

Los servicios de los CHW para la prevención de la violencia, están disponibles para los miembros que cumplan con cualquiera de las siguientes circunstancias según lo determine un profesional autorizado:

- El miembro ha resultado herido violentamente como resultado de la violencia comunitaria.
- El miembro corre un riesgo significativo de sufrir lesiones violentas como resultado de la violencia comunitaria.
- El miembro ha experimentado una exposición crónica a la violencia comunitaria.

Los servicios de prevención contra la violencia que ofrecen los CHW son específicos para la violencia comunitaria (por ejemplo, la violencia de pandillas). Se pueden proporcionar servicios de los CHW a los miembros en casos de violencia interpersonal y doméstica a través de otras vías con capacitación y experiencia específica para esas necesidades.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

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

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

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- equipo, suministros o artículos de confort o de lujo
- accesorios no médicos, como los generadores o los accesorios para convertir el equipo de diálisis domiciliaria en un equipo portátil de viaje

### ***Servicios de doula***

Alliance cubre los servicios de doula proporcionados por proveedoras de doula dentro de la red durante el embarazo de una miembro; durante el trabajo de parto y el nacimiento, incluidos los casos de muerte fetal, aborto espontáneo e interrupción del embarazo; y dentro del año posterior al final del embarazo de una miembro. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Los servicios de doula no incluyen la determinación de afecciones médicas, la obtención de consejos médicos ni ningún tipo de evaluación clínica, examen o procedimiento. Los siguientes servicios de Medi-Cal no forman parte del beneficio de doula:

- Servicios de salud del comportamiento
- Vendaje abdominal después de una cesárea realizado por un profesional clínico
- Coordinación de casos clínicos
- Clases grupales de educación sobre el parto
- Educación integral en salud, que incluye orientación, evaluación y planificación (servicios del Programa Integral de Servicios Perinatales)
- Servicios de cuidado de la salud relacionados con el embarazo, el parto y el periodo posparto
- Hipnoterapia (servicio de salud mental no especializado [non-specialty mental health service, NSMHS])
- Asesoramiento sobre lactancia, clases grupales y suministros
- Servicios de apoyo comunitario médicamente necesarios
- Servicios de nutrición (evaluación, asesoría y plan de atención)
- Transporte

Si una miembro necesita o desea servicios de doula o servicios relacionados con el embarazo que **no** estén cubiertos, el miembro o la doula pueden solicitar atención. Llame al PCP de la miembro o 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).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

Las proveedoras de servicio de doula son trabajadoras obstétricas que proporcionan educación sobre la salud, defensoría y apoyo físico, emocional y no médico a las personas embarazadas y en período posparto antes, durante y después del parto, incluido el apoyo durante el aborto espontáneo, la muerte fetal y el aborto.

Cualquier miembro que esté embarazada o en posparto puede recibir los siguientes servicios de un proveedor de doula dentro de la red:

- Una consulta inicial
- Hasta ocho consultas adicionales que pueden ser una combinación de consultas prenatales y posparto.
- Apoyo durante el trabajo de parto y el nacimiento (incluido el trabajo de parto y el nacimiento que resulten en muerte fetal), aborto o pérdida involuntaria.
- Hasta dos visitas posparto adicionales de tres horas cada una, después de finalizar el embarazo.

Las miembros pueden recibir hasta nueve consultas posparto adicionales con una recomendación escrita adicional de un médico u otro profesional autorizado.

Cualquier miembro que esté embarazada o en posparto y desee servicios de una doula puede encontrar una doula llamando al 1-510-747-4567 o sin costo al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Alliance debe coordinar el acceso de las miembros a los servicios de doula fuera de la red si no hay una doula disponible dentro de la red.

### ***Servicios diádicos***

Alliance cubre los servicios de atención de salud del comportamiento diádica (Dyadic Behavioral Health, DBH) médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores. Una diada es un niño de 0 a 20 años y sus padres o cuidadores. La atención diádica atiende conjuntamente a los padres o cuidadores y al niño. Se centra en el bienestar familiar para apoyar el desarrollo saludable del niño y su salud mental.

Los servicios de atención diádica incluyen:

- Consultas de bienestar infantil de la DBH
- Servicios integrales de apoyo comunitario diádicos
- Servicios psicoeducativos diádicos
- Servicios diádicos para padres o cuidadores
- Formación familiar diádica, y
- Asesoría para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Cirugía ambulatoria***

Alliance cubre los procedimientos quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Para algunos procedimientos, necesitará obtener una aprobación previa (autorización previa) antes de recibir esos servicios. Los procedimientos de diagnóstico y ciertos procedimientos ambulatorios médicos o dentales se consideran opcionales. Tiene que obtener una aprobación previa (autorización previa).

### ***Servicios de médicos***

Alliance cubre los servicios de médicos que sean médicamente necesarios.

### ***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. Esto incluye el tratamiento del tobillo y de los tendones conectados al pie. También incluye 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:

- Parto en un centro de maternidad, en casa o en un hospital, según las preferencias de la miembro y lo que sea médicamente más adecuado para su caso
- Bombas y suministros para la extracción de leche
- Educación y ayudas sobre la lactancia
- Coordinación de la atención
- Asesoría
- Diagnóstico y asesoría sobre trastornos genéticos fetales
- Servicios de doula
- Evaluaciones de salud mental materna, al menos una durante el embarazo y otra durante las primeras seis semanas después del parto; se pueden ofrecer más evaluaciones si se considera médicamente recomendable para la miembro.
- Servicios de salud mental materna



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

- Atención al recién nacido
- Educación nutricional
- Educación sobre la salud relacionada con el embarazo
- Atención prenatal, durante el parto y en el período posparto de parte de una enfermera partera certificada (certified nurse midwife, CNM), una partera autorizada (licensed midwife, LM) o un médico, según la preferencia de la miembro y lo que sea médicamente mejor para ella
- Evaluaciones y remisiones de salud social y mental
- Suplementos de vitaminas y minerales

Toda miembro que esté embarazada o en posparto puede recibir todos los servicios mencionados anteriormente. Los miembros pueden comunicarse con el 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) para obtener ayuda para recibir estos servicios.

### ***Cobertura posparto ampliada***

Alliance ofrece cobertura total por hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de los cambios en los ingresos o de cómo termine el embarazo.

### **Servicios de telesalud**

La telesalud es una manera de obtener servicios sin estar en el mismo lugar físico que su proveedor. La telesalud puede involucrar mantener una conversación en vivo con su proveedor por teléfono, video u otros medios. O la telesalud puede involucrar compartir información con su proveedor sin una conversación en vivo. Puede obtener muchos servicios a través de la telesalud.

Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para saber qué servicios puede recibir a través de la telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que usar la telesalud para un servicio es apropiado para usted. Tiene derecho a recibir los servicios en persona. No está obligado a usar la telesalud aunque su proveedor esté de acuerdo en que es apropiada para usted.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### Servicios de salud mental

#### *Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios*

Alliance cubre las evaluaciones iniciales de salud mental sin necesidad de una aprobación previa (autorización previa). Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental con licencia dentro de la red de Alliance sin una remisión.

Su PCP o proveedor de salud mental podría hacerle una remisión para más evaluaciones de salud mental con un especialista de la red de Alliance a fin de decidir el nivel de atención que necesita. Si los resultados de sus evaluaciones indican que presenta un deterioro leve o moderado debido a un trastorno mental, Alliance podría proporcionarle los servicios de salud mental. 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.
- Servicios de laboratorio para pacientes ambulatorios.
- Medicamentos para pacientes ambulatorios que no estén ya cubiertos en la Lista de medicamentos contratados de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos.
- Consultas psiquiátricas.
- Terapia familiar que involucra al menos a dos familiares. Los ejemplos de terapia familiar pueden incluir, entre otros:
  - Psicoterapia para padres e hijos (edades de 0 a 5)
  - Terapia interactiva para padres e hijos (edades de 2 a 12)
  - Terapia de pareja cognitivo-conductual (adultos)

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental ofrecidos por Alliance, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Si el tratamiento que necesita para un trastorno de salud mental no está disponible en la red de Alliance, o su PCP o proveedor de salud mental no puede proporcionarle la atención que necesita en el tiempo indicado antes en "Acceso oportuno a la atención", Alliance le ayudará a obtener los servicios fuera de la red y los cubrirá.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Si su evaluación de salud mental muestra que podría tener un mayor nivel de deterioro y que necesita servicios especializados de salud mental (SMHS), su PCP o su proveedor de salud mental pueden remitirle al plan de salud mental del condado para que reciba la atención que necesita. Alliance le ayudará a coordinar su primera cita con un proveedor del plan de salud mental del condado para elegir la atención adecuada para usted. Para obtener más información, consulte “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el Capítulo 4 de este manual.

Si usted o alguien que conoce está en crisis, comuníquese con la Línea **988** de Prevención del Suicidio y Crisis. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)**. La Línea **988** de Prevención del Suicidio y Crisis ofrece ayuda gratuita y privada. Cualquier persona puede recibir ayuda, eso incluye a las personas que presentan angustia emocional y aquellas que necesitan apoyo por una crisis de suicidio, salud mental o por consumo de sustancias.

### Servicios de atención 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 dentro de los Estados Unidos (incluidos los territorios como la Samoa Estadounidense, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos). Alliance también cubre la atención de emergencia que requiera hospitalización 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 (razonable) sin experiencia (no un profesional de cuidado de la salud) podría esperar que tuviera como resultado cualquiera de los siguientes:

- Riesgos graves para su salud.
- Daños graves a las funciones corporales.
- Disfunción grave de alguna parte u órgano del cuerpo.
- Riesgo grave en los casos de una persona embarazada en trabajo de parto activo; es decir, en un momento en el que pudiera ocurrir cualquiera de las siguientes situaciones:
  - No hay tiempo suficiente para trasladarla a otro hospital antes de dar a luz.
  - El traslado podría suponer una amenaza para su salud o seguridad, o para la de su hijo por nacer.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](https://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

Si un proveedor de la sala de emergencia de un hospital le da un suministro hasta para 72 horas de un medicamento recetado para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, Alliance cubrirá el medicamento recetado como parte de su atención de emergencia cubierta. Si un proveedor de la sala de emergencia de un hospital le da una receta médica que tiene que llevar a una farmacia para pacientes ambulatorios para que se la surtan, Medi-Cal Rx cubrirá esa receta médica.

Si necesita un suministro de emergencia de un medicamento de una farmacia para pacientes ambulatorios mientras viaja, Medi-Cal Rx será responsable de cubrir el medicamento, y no Alliance. Si la farmacia necesita ayuda para proporcionarle un suministro de medicamentos de emergencia, pídales que llamen a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

### ***Servicios de transporte de emergencia***

Alliance cubre los servicios de ambulancia para ayudarle a llegar al lugar de atención más cercano en caso de emergencia. Esto significa que su afección es lo suficientemente grave como para que otras formas de llegar a un lugar de atención puedan poner en riesgo su salud o su vida. Ningún servicio está cubierto fuera de los Estados Unidos, salvo la atención de emergencia que requiera su hospitalización en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no es hospitalizado durante ese episodio de atención, Alliance no cubrirá sus servicios de ambulancia.

### **Educación sobre la salud**

Alliance ofrece guías y programas de salud para una vida sana y para ayudarle a gestionar sus inquietudes de salud. Las ofertas de educación para la salud de Alliance incluyen consejos y herramientas que puede utilizar en su vida diaria. Los libros de atención de Alliance son claros, coloridos y fáciles de leer. Los libros de atención de Alliance están disponibles en inglés, español, chino, vietnamita y farsi.

También puede encontrar:

- Guías de recursos comunitarios para personas mayores, LGBTQIA+ y familias.
- Folletos, herramientas y enlaces de salud
- Listados de clases y programas a los que puede unirse sin costo y más

Visite nuestro sitio web Live Healthy en [www.alamedaalliance.org/live-healthy](http://www.alamedaalliance.org/live-healthy) para obtener una lista completa de temas de salud a los que puede acceder desde su computadora o teléfono. Si desea copias impresas de folletos o listados de programas, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance de lunes a viernes, de



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). También puede completar el formulario de solicitud de bienestar que se encuentra en nuestro sitio web.

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

Alliance cubre la atención de enfermos terminales y la atención paliativa para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos mayores de 21 años de edad no pueden recibir servicios de atención de enfermos terminales ni de atención curativa (sanación) al mismo tiempo.

#### ***Atención de enfermos terminales***

La atención de enfermos terminales es un beneficio para los miembros con enfermedades terminales. La atención de enfermos terminales requiere que el miembro tenga una esperanza de vida de seis 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 Medi-Cal Rx)
- Servicios de asesoría
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante periodos de crisis y cuando sean necesarios para mantener en casa al miembro con una enfermedad terminal
  - Cuidado temporal de reemplazo para pacientes hospitalizados por hasta cinco días consecutivos en un hospital, centro de enfermería especializada o de cuidados paliativos
  - Cuidados para pacientes hospitalizados a corto plazo para controlar el dolor o manejar los síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada o de cuidados paliativos

Alliance puede exigir que usted reciba atención de enfermos terminales de un proveedor dentro de la red, a menos que los servicios médicamente necesarios no estén disponibles dentro de la red.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***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 está disponible para niños y adultos con enfermedades graves o potencialmente mortales. 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 toda la atención paliativa y curativa autorizada
- Equipo de atención paliativa que incluye, entre otros:
  - Un médico u osteópata
  - Asistente médico
  - Un personal de enfermería certificado
  - Una auxiliar de enfermería o enfermera profesional con práctica médica
  - Un trabajador social
  - Un capellán
- Coordinación de la atención
- Control del dolor y de los síntomas
- Servicios sociales de salud mental y médicos

Los adultos mayores de 21 años no pueden recibir al mismo tiempo atención curativa y atención de enfermos terminales. Si está recibiendo atención paliativa y califica para atención de enfermos terminales, puede pedir el cambio a atención de enfermos terminales en cualquier momento.

### **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 pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento que se usa durante algunos procedimientos médicos o dentales.

#### ***Servicios hospitalarios para pacientes hospitalizados***

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Secuenciación rápida del genoma completo***

La secuenciación rápida del genoma completo (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) es un beneficio cubierto para todo miembro de Medi-Cal de un año de edad o menor que esté recibiendo servicios hospitalarios en una unidad de cuidado intensivo. Incluye la secuenciación individual, la secuenciación en trío para un padre o los padres, y su bebé, y la secuenciación ultrarrápida.

La RWGS es una nueva forma de diagnosticar afecciones a tiempo para modificar la atención en la unidad de cuidados intensivos (UCI) de los niños de un año de edad o menores. Si su hijo califica para el programa de Servicios para los Niños de California (California Children's Services, CCS), el programa CCS podría cubrir la hospitalización y la RWGS.

### ***Servicios quirúrgicos***

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

### **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.

Alliance cubre los servicios de rehabilitación y habilitación que se describen en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios son para tratar una afección.
- Los servicios son para ayudarle a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones para la vida cotidiana.
- Usted recibe los servicios en un centro de la red, a menos que un médico de la red considere médicamente necesario que usted reciba los servicios en otro lugar o que no haya un centro dentro de la red disponible para tratar su afección.

### ***Alliance cubre estos servicios de rehabilitación/habilitación:***

#### ***Acupuntura***

Alliance cubre servicios de acupuntura para prevenir, cambiar o aliviar la percepción de dolor grave persistente y crónico que resulte de una afección médica generalmente reconocida.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin la estimulación eléctrica de agujas) están limitados a dos 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. Los límites no se aplican a los niños menores de 21 años. Alliance puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios si estos son médicamente necesarios.

### ***Audiología (audición)***

Alliance cubre servicios de audiología. La audiología para pacientes ambulatorios está limitada a dos servicios al mes, en combinación con servicios de acupuntura, quiroprácticos, de terapia ocupacional y de terapia del habla (los límites no se aplican para niños menores de 21 años). Alliance puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios si estos son médicamente necesarios.

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

Alliance cubre los servicios de tratamiento de salud del comportamiento (Behavioral Health Treatment, BHT) para los miembros menores de 21 años a través del beneficio de Medi-Cal para niños y adolescentes. El BHT incluye servicios y programas de tratamiento como el análisis del comportamiento aplicado y los programas de intervención del comportamiento basados en evidencias que desarrollan o restauran, al máximo grado posible, el funcionamiento de un miembro menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante el uso de la observación y el refuerzo del comportamiento, o mediante la motivación para enseñar cada paso de un comportamiento buscado. Los servicios de BHT se basan en evidencias confiables. No son experimentales. Los ejemplos de los servicios de BHT incluyen intervenciones del comportamiento, paquetes de intervención del comportamiento cognitiva, tratamiento del comportamiento integral y análisis del comportamiento aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, prescritos por un médico o psicólogo con licencia, aprobados por Alliance 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.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### ***Equipo médico duradero (DME)***

- Alliance cubre la compra o el alquiler de suministros de (Durable Medical Equipment, DME), equipo y otros servicios con la receta médica de un médico, un asistente médico, una enfermera profesional con práctica médica o un especialista en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados están cubiertos si son médicamente necesarios para conservar las funciones corporales esenciales para las actividades de la vida cotidiana o para evitar una discapacidad física mayor.
- Medi-Cal Rx cubre para los pacientes ambulatorios los dispositivos desechables que se encuentran comúnmente en una farmacia para analizar la glucosa o la orina, como los glucómetros, los monitores continuos de glucosa, las tiras reactivas y las lancetas.

Por lo general, Alliance no cubre:

- Equipo, dispositivos y suministros de confort, conveniencia o lujo, excepto las bombas de leche de grado minorista descritas anteriormente en "Bombas y suministros para la extracción de leche" bajo el título "Atención de maternidad y para el recién nacido" en este capítulo
- Artículos no destinados a mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio, incluidos los dispositivos destinados a proporcionar más apoyo 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 en su hogar (a menos que estén disponibles y se ofrezcan a través de apoyos comunitarios) o en su automóvil
- Monitores cardiacos o pulmonares electrónicos, excepto los monitores de 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
- Otros artículos que, por lo general, no se utilizan principalmente para la atención médica

En algunos casos, estos artículos se pueden aprobar cuando su médico presenta una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y los artículos son médicamente necesarios y cumplen con la definición de DME.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



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

Estos métodos para nutrir el cuerpo se utilizan cuando alguna afección médica evita que usted consuma alimentos de forma normal. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos de nutrición parenteral pueden estar cubiertos por Medi-Cal Rx, cuando son médicamente necesarios. Alliance cubre las bombas y mangueras enterales y parenterales, cuando son médicamente necesarias.

### ***Aparatos de corrección auditiva***

Alliance cubre los aparatos de corrección auditiva si se le realiza una prueba de pérdida auditiva, si estos son médicamente necesarios y tiene una receta médica de su médico. La cobertura se limita al aparato de corrección auditiva de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas. Alliance cubrirá un aparato de corrección auditiva a menos que se necesite uno para cada oído para obtener mejores resultados que los que se logran con un solo aparato de corrección auditiva.

Aparatos de corrección auditiva para miembros menores de 21 años:

En el Condado de Alameda, la ley estatal exige que los niños menores de 21 años que necesiten aparatos de corrección auditiva sean referidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el niño califica para el programa de CCS. Si el menor califica para el programa de CCS, este cubrirá los costos de los aparatos de corrección auditiva médicamente necesarios, siempre que estos sean para tratar la afección médica. Si el niño no califica para el programa de CCS, Alliance cubrirá 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 la cobertura de Medi-Cal, Alliance cubrirá 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 de corrección auditiva funciona correctamente
- Consultas para la limpieza y adaptación de su aparato de corrección auditiva
- Reparación de su aparato de corrección auditiva
- Accesorios y alquiler de aparatos de corrección auditiva



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

Con la cobertura de Medi-Cal, Alliance cubrirá 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 los adultos de 21 años o mayores, Medi-Cal **no** cubre:

- Pilas de repuesto para los aparatos de corrección auditiva

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

Alliance cubre los servicios de salud prestados en su domicilio cuando se consideren médicamente necesarios y los haya prescrito un médico o un asistente médico, una enfermera profesional con práctica médica o un especialista en enfermería clínica.

Los servicios de salud a domicilio se limitan a los servicios que cubre Medi-Cal, incluidos:

- Atención de enfermería especializada de medio tiempo
- Asistente en el cuidado de la salud en el hogar de medio tiempo
- Terapia especializada física, ocupacional y del habla
- Servicios sociales médicos
- Suministros médicos

### ***Suministros, equipos y dispositivos médicos***

Alliance cubre los suministros médicos prescritos por médicos, asistentes médicos, enfermeras profesionales con práctica médica y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos a través de Medi-Cal Rx, parte de Medi-Cal con honorarios por servicios (FFS), y no por Alliance. Cuando Medi-Cal Rx cubra los suministros, el proveedor pasará la cuenta a Medi-Cal.

Medi-Cal **no** cubre:

- 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 al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

- 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 la atención médica y que usan regular y principalmente las personas que no los necesitan por una razón médica específica

### ***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 están limitados a dos servicios al mes, en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos y de terapia del habla (los límites no se aplican para menores de 21 años). Alliance puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios si estos son médicamente necesarios.

### ***Ortesis/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. Se incluyen aparatos de audición implantados, prótesis de seno o sostenes de mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para restaurar la función o sustituir una parte del cuerpo, o para dar soporte a una parte del cuerpo debilitada o deformada.

### ***Suministros de urología y ostomía***

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Fisioterapia***

Alliance cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios cuando son recetados por un médico, dentista o podólogo. Los servicios incluyen la evaluación de fisioterapia, la planificación del tratamiento, el tratamiento, la instrucción, los servicios de consulta y la aplicación de medicamentos tópicos. Las prescripciones tienen una duración máxima de seis meses y se pueden renovar por necesidad médica.

### ***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 con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

### ***Terapia del habla***

Alliance cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria y que prescriba un médico o dentista. Las prescripciones tienen una duración máxima de seis meses y se pueden renovar por necesidad médica. Los servicios de terapia del habla están limitados a dos servicios por mes en combinación con los servicios de acupuntura, audiología, quiroprácticos y de terapia ocupacional. Los límites no se aplican a los niños menores de 21 años. Alliance puede aprobar previamente (autorizar previamente) más de dos servicios por mes cuando sea médicamente necesario.

### **Servicios a personas transgénero**

Alliance cubre los servicios para personas transgénero (servicios de afirmación de género) cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen las reglas para la cirugía reconstructiva.

### **Ensayos clínicos**

Alliance cubre los costos de la atención de rutina para los pacientes aceptados en ensayos clínicos, incluidos los ensayos clínicos para el cáncer incluidos para los Estados Unidos en <https://clinicaltrials.gov>. Medi-Cal Rx, parte de Medi-Cal de FFS, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea "Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios" más adelante en este capítulo.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### Servicios de laboratorio y radiología

Alliance cubre los servicios de laboratorio y de rayos X para pacientes hospitalizados y ambulatorios cuando sean médicamente necesarios. Los procedimientos avanzados de diagnóstico por imagen, como las tomografías computarizadas (Computed Tomography, CT), las imágenes por resonancia magnética (Magnetic Resonance Imaging, MRI) y las tomografías por emisión de positrones (Positron Emission Tomography, PET), se cubren en función de la necesidad médica.

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

La cobertura de Alliance incluye, pero no se limita a:

- Las vacunas recomendadas por el Comité Asesor de Prácticas de Vacunación (ACIP)
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de la iniciativa "Bright Futures" (Futuros brillantes) de la American Academy of Pediatrics ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Pruebas de detección de experiencias adversas en la infancia (Adverse Childhood Experiences, ACE)
- Servicios de prevención del asma
- Servicios de salud preventivos para mujeres recomendados por el American College of Obstetricians and Gynecologists
- Ayuda para dejar de fumar, también denominada servicios para dejar de fumar
- Servicios de salud preventivos recomendados por el Grupo de Trabajo A y B de Servicios de Salud Preventivos de Estados Unidos

### Servicios de planificación familiar

Se proporcionan servicios de planificación familiar a los miembros en edad reproductiva para permitirles determinar el número de hijos y el tiempo de espera entre embarazos. Estos servicios incluyen todos los métodos de anticoncepción aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA). Los PCP y especialistas en obstetricia y ginecología de Alliance están disponibles para los servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, puede elegir cualquier médico o clínica de Medi-Cal que no esté dentro de la red de Alliance, sin la necesidad de obtener una aprobación previa (autorización previa) de Alliance. Si recibe servicios no relacionados con la planificación familiar de un proveedor fuera de la red, es posible que esos



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

servicios no estén cubiertos. Para obtener más información, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

### **Control de enfermedades crónicas**

Alliance también cubre los programas de control de enfermedades crónicas centrados en las siguientes afecciones:

- Diabetes
- Enfermedades cardiovasculares
- Asma
- Depresión

Para obtener información sobre atención preventiva para miembros menores de 21 años, lea el Capítulo 5, “Atención para el bienestar de niños y jóvenes” de este manual.

### **Programa de Prevención de la Diabetes**

El Programa de Prevención de la Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) es un programa de cambio del estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se centra en los cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o demorar la aparición de la diabetes tipo 2 en personas con un diagnóstico de prediabetes. Los miembros que cumplan los criterios podrían calificar para un segundo año. El programa proporciona educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, pero no se limitan a, lo siguiente:

- 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 tienen que cumplir ciertos criterios para unirse al DPP. Llame a Alliance para saber si cumple los requisitos para el programa.

### **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 las causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o tratamiento de enfermedades que provocaron la pérdida de una estructura corporal, como una mastectomía. Pueden aplicarse algunos límites y excepciones.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### Servicios de pruebas de detección de trastornos por consumo de sustancias (SUD)

Alliance cubre:

- Pruebas de detección, evaluación, intervenciones breves y remisión a tratamiento (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) por consumo de alcohol y drogas

Para conocer la cobertura del tratamiento a través del condado, lea "Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)" más adelante en este capítulo.

### Beneficios de la vista

Alliance cubre:

- Un examen ocular de rutina una vez cada 24 meses; se cubren los exámenes oculares más frecuentes si son médicamente necesarios para los miembros, como los que padecen diabetes.
- Anteojos (monturas y lentes) una vez cada 24 meses con una receta médica válida
- Anteojos de repuesto en un plazo de 24 meses si cambia su receta médica o si sus anteojos se pierden, se los roban o se rompen, y no se pueden arreglar, y no ha sido culpa suya. Debe entregar una nota que nos indique cómo se perdieron, robaron o rompieron sus anteojos.
- Dispositivos para baja visión si tiene deficiencias visuales que afecta su capacidad para realizar actividades cotidianas (como degeneración macular relacionada con la edad) y anteojos estándar, lentes de contacto, medicamentos o cirugía no pueden corregir su discapacidad visual.
- 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 (como 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 queratocono.
- Servicios y materiales para ojos artificiales para los miembros que hayan perdido uno o ambos ojos debido a una enfermedad o lesión.

### Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

Puede obtener transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un coche, autobús, tren, taxi u otro medio de transporte público o privado para acudir a sus citas de atención médica. Puede obtener transporte médico para los servicios



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 4. Beneficios y servicios

cubiertos y las citas de farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico pidiéndoselo a su proveedor. Esto incluye a su médico, dentista, podólogo, fisioterapeuta, terapeuta del habla, terapeuta ocupacional, proveedor de salud mental o de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD), asistente médico, enfermera profesional con práctica médica o partera certificada. Su proveedor decidirá el tipo de transporte correcto para satisfacer sus necesidades.

Si considera que usted necesita transporte médico, se lo prescribirá llenando un formulario y enviándolo a Alliance. Una vez aprobada, la prescripción es válida hasta por 12 meses, dependiendo de la necesidad médica. Una vez aprobada, usted puede realizar tantos viajes como necesite para asistir a sus citas médicas y de farmacia cubiertas. Su proveedor deberá reevaluar su necesidad médica de transporte médico y, si corresponde, volver a aprobar su receta médica para transporte médico cuando expire, si aún califica. Su médico puede volver a aprobar el transporte médico por hasta 12 meses o menos.

El transporte médico es el transporte en ambulancia, camioneta con camilla, camioneta para silla de ruedas o transporte aéreo. Alliance permite el transporte médico de menor costo para cubrir sus necesidades médicas cuando necesite que le lleven a su cita. Eso significa que, por ejemplo, si usted tiene la capacidad física o médica para que lo transporte una camioneta para silla de ruedas, Alliance no pagará el servicio de una ambulancia. Usted solo tiene derecho a transporte aéreo si su afección médica hace que cualquier transporte por vía terrestre sea imposible.

Obtendrá transporte médico si:

- Es física o médicamente necesario, con una autorización por escrito de su proveedor, porque no le es posible física o médicamente usar un automóvil, autobús, tren u otra forma de transporte público o privado para acudir a su cita.
- Usted necesita la ayuda del conductor para salir de su hogar, del vehículo o del lugar de tratamiento y para regresar debido a una discapacidad física o mental.

Para solicitar el transporte médico que su médico le prescribió para citas no urgentes (de rutina), llame a Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711) o a la línea gratuita de Servicios de Transporte de Alliance al 1-866-791-4158 al menos tres días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita. Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga lista su tarjeta de identificación de miembro de Alliance cuando llame.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### Límites del transporte médico

Alliance proporciona el transporte médico de menor costo que satisfaga sus necesidades médicas para acudir con el proveedor más cercano a su hogar donde haya una cita disponible. No puede obtener transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que va a recibir o si no se trata de una cita en la farmacia cubierta por Medi-Cal. La lista de servicios cubiertos se encuentra en la sección “Beneficios y servicios” del Capítulo 4 de este manual.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita, pero no a través del plan de salud, Alliance no cubrirá el transporte médico, pero puede ayudarle a programar su transporte con Medi-Cal. El transporte no está cubierto fuera de la red ni del área de servicio de Alliance, a menos que Alliance lo haya aprobado previamente (autorizado previamente). Para obtener más información o solicitar transporte médico, 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 comuníquese con Servicios de Transporte de Alliance al 1-866-791-4158.

### Enlace de transporte

El enlace de transporte de Alliance está disponible para miembros y proveedores para garantizar que las solicitudes de transporte elegibles se programen y autoricen.

Para obtener más información, llame al enlace de transporte de Alliance al 1-510-373-5654.

### 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 y usted no tiene acceso a ningún transporte. Puede obtener transporte, gratis alguno para usted, cuando haya intentado todas las demás formas de obtener transporte y se encuentre:

- En un viaje hacia o desde una cita para obtener un servicio de Medi-Cal que su proveedor autorizó, o
- Recoger recetas y suministros médicos

Alliance le permite utilizar un coche, un taxi, un autobús u otro medio de transporte público o privado para llegar a su cita médica para recibir servicios cubiertos por Medi-Cal. Alliance cubrirá el tipo de transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

A veces, Alliance puede reembolsarle (pagarle) los viajes en un vehículo privado que usted disponga. Alliance tiene que aprobarlo antes de que usted haga el viaje. Tiene que decirnos por qué no puede obtener algún otro tipo de transporte; por ejemplo, en autobús. Puede llamarnos, enviarnos un correo electrónico o decírnoslo en persona. Si tiene acceso a un medio de transporte o puede manejar usted mismo hasta la cita, Alliance no le reembolsará. Este beneficio es solo para los miembros que no tienen acceso a transporte.

Para el reembolso del millaje de un viaje en vehículo privado aprobado, tiene que enviar copias de los siguientes documentos del conductor:

- Licencia de manejar válida,
- Registro del vehículo válido, y
- Seguro del vehículo válido.

Para solicitar un traslado para recibir servicios, llame a Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711) o comuníquese con Servicios de Transporte de Alliance al 1-866-791-4158, al menos tres días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita, o tan pronto como pueda si tiene una cita urgente. Tenga lista su tarjeta de identificación de miembro de Alliance cuando llame.

**Nota:** Los indígenas estadounidenses también pueden comunicarse con su proveedor de atención médica para indígenas estadounidenses para solicitar transporte no médico.

### Límites del transporte no médico

Alliance proporciona el transporte no médico de menor costo que satisfaga sus necesidades para acudir con el proveedor más cercano de su hogar donde haya una cita disponible. Los miembros no pueden conducir ellos mismos ni se les puede reembolsar directamente por transporte no médico. 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 711) o comuníquese con Servicios de Transporte de Alliance al 1-866-791-4158.

### El transporte no médico no se aplica si:

- Una ambulancia, una camioneta con camilla, una camioneta para silla de ruedas u otra forma de transporte médico es médicamente necesaria para llegar a un servicio que Medi-Cal cubre.
- Necesita ayuda del conductor para llegar y entrar a su residencia, al vehículo o al lugar de tratamiento debido a una afección física o médica.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

- Usted está en una silla de ruedas y no puede entrar y salir del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio.

### Costo para miembros

No hay ningún costo cuando Alliance gestiona el transporte no médico.

### Gastos de viaje

En algunos casos, si tiene que desplazarse para acudir a citas médicas que no están disponibles cerca de su domicilio, Alliance podría cubrir los gastos de viaje como comidas, estancias en hoteles y otros gastos relacionados, como estacionamiento, peaje, etc. Estos gastos de viaje también podrían estar cubiertos para alguien que viaje con usted para ayudarle en su cita o para alguien que le done un órgano para un trasplante de órgano. Debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) para estos servicios comunicándose con Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711) o con la línea gratuita de Servicios de Transporte de Alliance al 1-866-791-4158.

---

## Otros beneficios y programas cubiertos por Alliance

### Servicios de atención médica a largo plazo

Para los miembros que cumplan los requisitos, Alliance cubre los servicios de atención médica a largo plazo en los siguientes tipos de centros u hogares de atención médica a largo plazo:

- Servicios en centros de enfermería especializada, según sean aprobados por Alliance
- Servicios en centros de atención subaguda (incluidos para adultos y pediátricos) aprobados por Alliance
- Servicios en centros de atención intermedia que Alliance apruebe, incluidos:
  - Centro de atención intermedia/discapacidades del desarrollo (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled, ICF/DD)
  - Centro de atención intermedia/discapacidades del desarrollo-habilitativa (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Habilitative, ICF/DD-H)
  - Centro de atención intermedia/discapacidades del desarrollo-enfermería (Intermediate Care Facility/Developmentally Disabled-Nursing, ICF/DD-N)



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

Si califica para recibir servicios de atención médica a largo plazo, Alliance se asegurará de que se le coloque en un centro de atención médica o en un hogar que le proporcione el nivel de atención más adecuado para sus necesidades médicas. Alliance trabajará con su centro regional local para determinar si usted califica para los servicios ICF/DD, ICF/DD-H o ICF/DD-N.

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de atención médica a largo plazo, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

### Administración de atención básica

Recibir atención de muchos proveedores diferentes o en distintos sistemas de salud es todo un reto. Alliance quiere asegurarse de que los miembros reciban todos los servicios médicamente necesarios, los medicamentos recetados y los servicios de salud del comportamiento (salud mental o de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias). Alliance puede ayudarle a coordinar la atención y administrar sus necesidades de salud, sin costo alguno para usted. Esta ayuda está disponible incluso cuando otro programa cubra los servicios.

Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la salud de su hijo, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

### Coordinación de la atención

El Programa de Coordinación de la Atención de Alliance ofrece orientadores de salud, enfermeras y trabajadores sociales para proporcionarle ayuda a corto plazo, como por ejemplo:

- Coordinarse con múltiples proveedores de atención médica
- Encontrar proveedores en la red de Alliance
- Guías de cuidado personal para controlar las afecciones
- Ayudar a programar el transporte a las citas
- Encontrar recursos comunitarios

### Administración de Casos Complejos (CCM)

Los miembros con necesidades de salud más complejas pueden calificar para servicios adicionales centrados en la coordinación de casos. Alliance ofrece servicios de CCM a los miembros que enfrentan afecciones complejas y que a menudo visitan la sala de emergencia o el hospital. Esto puede incluir a miembros con múltiples afecciones médicas y de salud del comportamiento, miembros con múltiples consultas en el hospital y en la ER, y miembros con otras afecciones de salud complejas.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

El equipo de enfermeras, trabajadores sociales y orientadores de CCM de Alliance puede ayudarle a hacer lo siguiente:

- Programar citas con el médico, para su salud física y mental
- Entender los medicamentos
- Obtener información sobre servicios y recursos comunitarios
- Coordinar los servicios y suministros que se necesiten en el domicilio
- Proporcionar herramientas para una mejor atención
- Alcanzar sus metas de salud

Si está inscrito en la CCM o en la Administración de la Atención Mejorada (ECM) (lea a continuación), Alliance se asegurará de que tenga un administrador de atención asignado que pueda ayudarle con la administración de atención básica antes descrita y con otros apoyos para la atención de transición disponibles si le dan de alta de un hospital, un centro de enfermería especializada, un hospital psiquiátrico o un tratamiento residencial.

### **Administración de la Atención Mejorada (ECM)**

Alliance cubre los servicios de ECM para los miembros con necesidades muy complejas. ECM dispone de servicios adicionales que le ayudarán a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Coordina la atención que recibe de médicos y otros proveedores. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria y preventiva, la atención de casos agudos, la salud del comportamiento (servicios de salud mental o de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias), el desarrollo, la salud dental, los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) basados en la comunidad y las remisiones a recursos comunitarios.

Si reúne los requisitos, es posible que se comuniquen con usted para informarle sobre los servicios de ECM. También puede llamar a Alliance para averiguar si puede recibir ECM y cuándo, o hablar con su proveedor de atención médica. Su proveedor puede averiguar si usted califica para ECM o remitirle a los servicios de administración de la atención.

### ***Servicios que cubre la ECM***

Si reúne los requisitos para ECM, tendrá su propio equipo de atención con un administrador principal de atención. Ellos hablarán con usted y con sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos, proveedores de servicios sociales y otros. Se asegura de que todos colaboren para que usted reciba la atención que necesita. Su administrador principal de atención también puede ayudarle a encontrar y solicitar otros servicios en su comunidad. La ECM incluye:



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 4. Beneficios y servicios

- 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 podría ser adecuada para usted, hable con su representante de Alliance o con su proveedor de atención médica.

Para obtener más información, llame al:

Departamento de Administración de Casos y Control de Enfermedades de Alliance  
De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Número de teléfono: 1-510-747-4512

Línea gratuita: 1-877-251-9612

Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

### ***Costo para miembros***

Los servicios de la ECM no tienen costo para los miembros.

### **Servicios de atención de transición**

Alliance puede ayudarle a administrar sus necesidades de atención médica durante los periodos de transición (cambios). Por ejemplo, volver a casa después de una estadía en el hospital es una transición en la que un miembro puede tener nuevas necesidades de salud relacionadas con medicamentos y citas. Los miembros pueden recibir apoyo para tener una transición segura. Alliance puede ayudarle con los siguientes servicios de atención de transición:

- Programar una cita de seguimiento
- Obtener medicamentos
- Obtener transporte gratuito para acudir a una cita presencial

Alliance dispone de una línea telefónica exclusiva para ayudar a los miembros durante las transiciones de atención. Alliance también cuenta con un administrador de atención dedicado a los miembros con mayor riesgo, incluidas las personas embarazadas o en período posparto, o aquellas que ingresan o son dadas de alta de un hogar de ancianos. Este administrador de atención es el contacto de los miembros para coordinar servicios que puedan afectar su salud, como vivienda y servicios de alimentación.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 4. Beneficios y servicios

Para solicitar servicios de atención de transición, comuníquese con su representante de Alliance. Su representante le ayudará proporcionándole programas, proveedores u otro tipo de apoyo en su idioma.

Para obtener más información o para saber si es elegible, llame al:

Departamento de Administración de Casos y Control de Enfermedades de Alliance  
De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Número de teléfono: 1-510-747-4512

Línea gratuita: 1-877-251-9612

Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

### Apoyos comunitarios

Usted puede calificar para obtener ciertos servicios de apoyo comunitario, si corresponde. 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 los miembros. Si reúne los requisitos y acepta recibir estos servicios, podrían ayudarle a vivir de forma más independiente. No sustituyen los beneficios que ya recibe de Medi-Cal.

Los apoyos comunitarios están diseñados para apoyar y no sustituirán los servicios que reciben los miembros de Medi-Cal a través de otros programas financiados con fondos estatales, locales o federales, de acuerdo con los términos y condiciones estándar (Standard Terms and Conditions, STC) de California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) y las pautas federales y del DHCS.

### *Servicios de transición a centros de vida asistida*

Alliance ofrece servicios de transición hacia centros de vida asistida, como centros de atención residencial para los adultos mayores y centros residenciales para adultos, para ayudar a las personas a vivir en la comunidad o evitar la institucionalización cuando sea posible.

### Elegibilidad

Miembros que hayan residido más de 60 días en un centro de enfermería y que estén dispuestos a vivir en un centro de vida asistida como alternativa a un centro de enfermería, y que sean capaces de residir de forma segura en un centro de vida asistida con apoyos apropiados y asequibles. Miembros interesados en permanecer en la comunidad, dispuestos y capaces de residir de forma segura en un centro de vida asistida con apoyos y servicios apropiados y asequibles, y que estén recibiendo actualmente un nivel de atención (Level of Care, LOC) médicamente necesario de un



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

centro de enfermería, o que cumplan los criterios mínimos para recibir el LOC de un centro de enfermería y, en lugar de ingresar en un centro, opten por permanecer en la comunidad y seguir recibiendo los servicios del LOC médicamente necesarios de un centro de enfermería en un centro de vida asistida.

### **Limitaciones**

Los miembros son directamente responsables de pagar sus propios gastos de manutención.

### ***Remediación del asma***

Alliance ofrece servicios de remediación del asma, que son modificaciones físicas del entorno de un hogar necesarias para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de la persona, o que le permiten desenvolverse en el hogar, y sin las cuales los episodios agudos de asma podrían dar lugar a la necesidad de servicios de emergencia y hospitalización.

### **Elegibilidad**

Los miembros inscritos en los Servicios de Prevención del Asma (Asthma Preventive Services, APS) para quienes un proveedor de atención médica autorizado haya documentado que el servicio probablemente evitará hospitalizaciones, visitas a la ER u otros servicios de alto costo relacionados con el asma, podrían ser elegibles para recibir este beneficio.

### **Limitaciones**

Si se dispone de otro servicio, como equipo médico duradero (DME), y con este se lograrían los mismos objetivos de prevenir emergencias u hospitalizaciones por asma, debería usarse ese servicio. Las remediaciones del asma deben llevarse a cabo de acuerdo con los códigos de construcción locales y estatales aplicables. Las remediaciones del asma son pagaderas hasta un máximo total de \$7,500 durante toda la vida. La única excepción es si la afección del miembro ha cambiado de forma tan significativa que las modificaciones adicionales son necesarias para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad del miembro, o si son necesarias para permitir al miembro desenvolverse con mayor independencia en el hogar y evitar la institucionalización o la hospitalización. Las modificaciones para remediar el asma se limitan a las que suponen un beneficio médico o correctivo directo para el miembro y excluyen las adaptaciones o mejoras que son de utilidad general para el hogar. Las remediaciones pueden incluir acabados (por ejemplo, tablarroca y pintura) para devolver la vivienda a un estado habitable, pero no incluyen embellecimientos estéticos. Antes de iniciar una adaptación



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

física permanente de la vivienda o la instalación de equipos en esta, como la instalación de un extractor de aire o la sustitución de paneles de tablarroca mohosos, Alliance debe proporcionar al propietario y al miembro la documentación escrita de que las modificaciones son permanentes y de que el estado no es responsable del mantenimiento o la reparación de ninguna modificación ni de la eliminación de ninguna modificación si el miembro deja de residir en la vivienda.

### ***Servicios de transición a la comunidad o al hogar***

Alliance ofrece servicios de transición a la comunidad o al hogar para ayudar a los miembros a vivir en la comunidad y evitar una institucionalización prolongada.

### **Elegibilidad**

Miembros que sean elegibles para recibir servicios de nivel de atención (LOC) de un centro de enfermería y que, en lugar de permanecer en el centro de enfermería o en un entorno de reemplazo médico, optan por hacer la transición a un hogar y seguir recibiendo los servicios del LOC médicamente necesarios de un centro de enfermería, han vivido más de 60 días en un centro de enfermería o en un entorno de reemplazo médico, están interesados en regresar a la comunidad y pueden residir de forma segura en la comunidad con apoyos y servicios adecuados y asequibles.

### **Limitaciones**

Este servicio no incluye gastos mensuales de alquiler o hipoteca, comida, gastos regulares por servicios públicos o electrodomésticos, o artículos destinados a fines puramente lúdicos o recreativos.

Este servicio es pagadero hasta un monto máximo total de \$7,500 durante toda la vida. La única excepción es si el miembro se ve obligado a mudarse de un modo de vida dirigido por un proveedor a un modo de vida en una residencia privada por circunstancias ajenas a su voluntad.

Este servicio debe ser necesario para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad del miembro, y sin este sería incapaz de mudarse a la residencia privada y entonces requeriría institucionalización continua o reinstitucionalización.

### ***Adaptaciones de accesibilidad en el entorno (modificaciones en el hogar)***

Alliance ofrece a sus miembros adaptaciones de accesibilidad en el entorno (modificaciones en el hogar) para realizar cambios físicos en la vivienda, de modo que la persona pueda permanecer en su propio hogar y evitar tener que ir a un centro.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Elegibilidad**

Miembros que corren el riesgo de ser institucionalizados en un centro de enfermería.

### **Limitaciones**

Si se dispone de otro servicio, como DME, y con este se lograrían los mismos objetivos de independencia y se evitaría la institucionalización, debería usarse ese servicio.

Las adaptaciones de accesibilidad del entorno (Environmental Accessibility Adaptations, EAA) deben realizarse de acuerdo con los códigos de construcción estatales y locales aplicables. Las EAA son pagaderas hasta un máximo total de \$7,500 durante toda la vida. Las únicas excepciones son si el lugar de residencia del miembro cambia o si la condición del miembro ha cambiado tan significativamente que las modificaciones adicionales son necesarias para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad del miembro, o si son necesarias para permitir al miembro desenvolverse con mayor independencia en el hogar y evitar la institucionalización o la hospitalización.

Las modificaciones se limitan a las que suponen un beneficio médico o correctivo directo para el miembro y excluyen las adaptaciones o mejoras que son de utilidad general para el hogar. Quedan excluidas las adaptaciones que agregan metros cuadrados al total de la vivienda, excepto cuando son necesarias para completar una adaptación (por ejemplo, para mejorar la entrada/el acceso a una residencia o para adaptar un cuarto de baño para poder acceder en silla de ruedas).

### ***Depósitos para vivienda***

Alliance ofrece depósitos para vivienda con el fin de ayudar a los miembros a identificar, coordinar, obtener o financiar servicios de una única vez y las modificaciones necesarias para que puedan establecer un hogar básico (que no constituyan alojamiento y comida).

### **Elegibilidad**

Miembros que hayan recibido servicios de orientación para la transición a la vivienda; miembros que tengan prioridad para una unidad de apoyo a la vivienda permanente; o miembros que cumplan la definición de personas sin hogar del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Limitaciones**

Los depósitos para vivienda están disponibles una vez en la vida del miembro. Solo se pueden aprobar una (1) vez más con documentación sobre las condiciones que han cambiado para demostrar por qué el proporcionarle un depósito para vivienda tendría más éxito en el segundo intento. Estos servicios deben estar identificados como razonables y necesarios en el plan individualizado de apoyo a la vivienda del miembro.

### ***Servicios de orientación para transiciones a la vivienda***

Alliance ofrece servicios de orientación para transiciones a la vivienda para ayudar a sus miembros a obtener una vivienda.

### **Elegibilidad**

Miembros que tienen prioridad para una unidad de vivienda de apoyo permanente; miembros que cumplen la definición de personas sin hogar del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Housing and Urban Development, HUD), o miembros que tienen barreras significativas para la estabilidad de la vivienda y cumplen criterios adicionales.

### **Limitaciones**

Estos servicios deben estar identificados como razonables y necesarios en el plan individualizado de apoyo a la vivienda del miembro. La duración del servicio puede ser tan larga como sea necesario.

### ***Servicios de alquiler y mantenimiento de la vivienda***

Alliance ofrece servicios de alquiler y mantenimiento de la vivienda para ayudar a los miembros proporcionándoles servicios de alquiler y mantenimiento, con el objetivo de mantener una tenencia segura y estable una vez conseguida la vivienda.

### **Elegibilidad**

Miembros que recibieron servicios de orientación para la transición de vivienda; miembros que tienen prioridad para una unidad de apoyo a la vivienda permanente; miembros que cumplen la definición de personas sin hogar del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Housing and Urban Development, HUD), o miembros que tienen barreras significativas para la estabilidad de la vivienda y cumple unos criterios adicionales.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### Limitaciones

Estos servicios están disponibles desde el inicio del servicio hasta el momento en el que el plan de apoyo a la vivienda del miembro determine que ya no son necesarios. Estos servicios deben estar identificados como razonables y necesarios en el plan individualizado de apoyo para la vivienda del miembro y están disponibles solo cuando el miembro es incapaz de mantener con éxito una vivienda a largo plazo sin dicha asistencia. La duración del servicio puede ser tan larga como sea necesario. Muchos habrán recibido también servicios de orientación para la transición a la vivienda junto con este servicio, pero no es un requisito previo para su elegibilidad.

### ***Comidas adaptadas a las necesidades médicas/alimentos de apoyo médico***

Alliance ofrece comidas adaptadas a las necesidades médicas/alimentos de apoyo médico que pueden enviarse a domicilio y que satisfacen las necesidades dietéticas específicas de las personas con afecciones sensibles a la nutrición.

### Elegibilidad

Miembros con afecciones sensibles a la nutrición, que pueden incluir, entre otras: cáncer, trastornos cardiovasculares, hipertensión, enfermedad renal en etapa terminal, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), asma, insuficiencia cardíaca congestiva, diabetes, niveles elevados de plomo, VIH, enfermedad hepática, hígado graso, desnutrición, obesidad, accidente cerebrovascular, trastornos gastrointestinales, otras afecciones perinatales de alto riesgo y trastornos mentales o del comportamiento crónicos o discapacitantes.

### Limitaciones

Este servicio puede apoyar hasta dos (2) comidas al día o servicios de alimentación y nutrición de apoyo médico durante un máximo de 12 semanas o más si es médicamente necesario. Estas comidas que son elegibles para reembolso o que ya son reembolsadas por programas alternativos no son elegibles. Estas comidas no están cubiertas para responder únicamente a la inseguridad alimentaria.

### ***Servicios de atención personal y ayuda con las tareas del hogar***

Alliance ofrece servicios de atención personal y de ayuda con las tareas del hogar a los miembros para las actividades de la vida diaria (Activities of Daily Living, ADL) como bañarse, vestirse, ir al baño, deambular o alimentarse. Los servicios también pueden incluir preparación de comidas, compra de alimentos y administración del dinero.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### **Elegibilidad**

Miembros en riesgo de hospitalización o institucionalización en un centro de enfermería; miembros con dificultades funcionales y ningún otro sistema de apoyo adecuado; y miembros aprobados para recibir Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS).

Puede informarse sobre la elegibilidad para IHSS en [www.CDSS.CA.GOV/In-Home-Supportive-Services](http://www.CDSS.CA.GOV/In-Home-Supportive-Services).

### **Limitaciones**

Este servicio no puede usarse en lugar de la remisión al programa de IHSS. Se debe remitir a un miembro a IHSS cuando cumpla los criterios de remisión. Si un miembro que recibe servicios de atención personal y de ayuda con las tareas del hogar tiene algún cambio en su condición actual, deberá ser remitido a IHSS para que se realice una reevaluación para determinar la necesidad de horas adicionales. Los miembros pueden seguir recibiendo este servicio durante el periodo de espera para la reevaluación.

### ***Atención para la recuperación (reemplazo médico)***

Alliance ofrece atención para la recuperación (reemplazo médico) a personas que necesitan recuperarse de una lesión o enfermedad (incluidas las afecciones de salud del comportamiento) y cuyo estado se vería agravado por un entorno inestable.

### **Elegibilidad**

Miembros que necesiten recuperarse de una lesión o enfermedad y que están experimentando falta de vivienda o en riesgo de estarlo.

### **Limitaciones**

Este servicio se usa cuando es necesario lograr o mantener la estabilidad médica y evitar el ingreso o el reingreso en el hospital, lo que puede requerir asistencia para la salud del comportamiento. Este servicio no puede superar los 182 días acumulados en un periodo de 12 meses consecutivos, junto con el beneficio de alquiler de transición.

### ***Servicios de relevo (cuidador)***

Alliance ofrece servicios de relevo (cuidador) a los cuidadores de miembros que requieren atención temporal a corto plazo mientras su cuidador principal no está disponible.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### **Elegibilidad**

Miembros que viven en la comunidad y son incapaces de realizar sus actividades de la vida diaria y dependen de un cuidador no cualificado de IHSS que les proporciona la mayor parte de su apoyo, y que necesitan un recurso para evitar que el miembro se traslade a un centro; niños que anteriormente tenían cobertura para servicios de relevo conforme a la exención de atención paliativa pediátrica; beneficiarios de cuidados de crianza temporal, miembros inscritos en el programa de Servicios para los Niños de California (CCS) o en el Programa para Personas con Discapacidades Genéticas (Genetically Handicapped Persons Program, GHPP) y miembros con necesidades de atención compleja.

### **Limitaciones**

En el ámbito del hogar, estos servicios, en combinación con cualquier servicio de atención directa que el miembro reciba, no pueden superar las 24 horas diarias de atención. El servicio está limitado a 336 horas por año calendario. Este servicio es solo para evitar la colocación, de la que sería responsable Alliance. Los servicios de relevo no pueden proporcionarse virtualmente ni a través de la telesalud.

### ***Alquiler de transición***

Alliance ofrece el beneficio de alquiler de transición en circunstancias limitadas y está diseñado para brindar estabilidad de vivienda a los miembros elegibles. El beneficio de alquiler de transición proporciona hasta seis (6) meses de asistencia para el pago del alquiler a los miembros elegibles que cumplan con los criterios de población de enfoque en materia de salud del comportamiento.

### **Elegibilidad**

Miembros que cumplan con la definición del DHCS de población de enfoque en materia de salud del comportamiento (factor de riesgo clínico), y que no tengan hogar o que estén en riesgo de quedarse sin hogar (factor de riesgo social), y que cumplan con el requisito de población en transición, o que estén experimentando falta de vivienda sin refugio, o sean elegibles para una asociación de servicios integrales (full-service partnership, FSP).

### **Limitaciones**

El beneficio de alquiler de transición está disponible una vez por periodo de demostración por hogar. Los miembros que hayan utilizado servicios de reemplazo médico en los últimos 12 meses podrían no ser elegibles sino hasta que se cumpla el periodo de 182 días para que se reestablezca el beneficio.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

Alliance ofrece el beneficio de alquiler de transición en circunstancias limitadas y está diseñado para brindar estabilidad de vivienda a los miembros elegibles. Si necesita ayuda o desea saber qué apoyos comunitarios podrían estar a su disposición, llame al 1-510-747-4512 o a la línea gratuita al 1-877-251-9612 (TTY 1-800-735-2929 o 711). O llame a su proveedor de atención médica.

### ***Trasplantes de órganos y de médula ósea para menores de 21 años***

La ley estatal exige que los niños que necesiten trasplantes sean remitidos al programa de Servicios para los Niños de California (CCS) para decidir si el niño califica para CCS. Si el niño califica para CCS, el programa de CCS cubrirá los costos del trasplante y los servicios relacionados.

Si el niño no califica para CCS, Alliance remitirá al niño a un centro de trasplantes calificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es seguro y necesario para la afección médica del niño, Alliance cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

### ***Trasplantes para adultos mayores de 21 años***

Si su médico decide que podría necesitar un trasplante de órgano o de médula ósea, 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.

Los trasplantes de órganos y de médula ósea cubiertos por Alliance incluyen, entre otros:

- Médula ósea
- Corazón
- Corazón/pulmón
- Riñón
- Riñón o páncreas
- Hígado
- Hígado o intestino delgado
- Pulmón
- Intestino delgado

## **Servicios de medicina en la calle**

Los miembros que se encuentren sin hogar pueden recibir servicios cubiertos de proveedores de medicina en la calle dentro de la red de proveedores de Alliance. Los miembros que se encuentren sin hogar pueden seleccionar un proveedor de medicina en la calle de Alliance para que sea su proveedor de atención primaria (PCP) si el proveedor de medicina en la calle cumple las reglas de elegibilidad para ser PCP y acepta ser el PCP del miembro. Para obtener más información sobre los servicios de medicina en la calle de Alliance, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### 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

Alliance no cubre algunos servicios, pero de todos modos puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS u otros programas de Medi-Cal. Alliance se coordinará con otros programas para asegurarse de que usted reciba todos los servicios médicamente necesarios, incluidos los cubiertos por otro programa y no por Alliance. Esta sección enumera algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

#### Medicamentos recetados para pacientes ambulatorios

##### *Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx*

Los medicamentos recetados dispensados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, que es una parte de Medi-Cal de FFS. Alliance podría cubrir algunos de los medicamentos que un proveedor proporciona en un consultorio o clínica. Si su proveedor le receta medicamentos administrados en el consultorio del médico o en un centro de infusión, estos se pueden considerar medicamentos administrados por el médico.

Si un profesional de atención médica que no es parte de una farmacia le administra un medicamento, este está cubierto por el beneficio médico. Su proveedor puede recetarle medicamentos de la Lista de medicamentos contratados de Medi-Cal Rx.

A veces, usted necesita un medicamento que no está en la Lista de medicamentos contratados. Estos medicamentos necesitan una aprobación antes de que usted pueda surtir la receta médica en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y tomará decisiones respecto a estas solicitudes en un plazo de 24 horas.

- Un farmacéutico de su farmacia para pacientes ambulatorios puede darle un suministro de emergencia para 14 días si cree que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará los medicamentos de emergencia que le suministre una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Es posible que Medi-Cal Rx rechace una solicitud que no sea de emergencia. Si lo hace, le enviará una carta para explicarle el motivo. Le dirán cuáles son sus opciones. Para obtener más información, lea "Quejas" en el Capítulo 6 de este manual.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

Para saber si un medicamento está en la Lista de medicamentos por contrato o para obtener una copia de la Lista de medicamentos por contrato, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. O visite el sitio web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Farmacias**

Si va a surtir o resurtir una receta, debe obtener 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 marcando 7 o 711).

Una vez que elija una farmacia, su proveedor puede enviar una receta médica a su farmacia por vía electrónica. Su proveedor también puede darle una receta médica por escrito para llevar a la farmacia. Entregue su receta médica 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 cualquier alergia que tenga. Si tiene alguna duda sobre su receta médica, pregunte al farmacéutico.

Los miembros también pueden obtener servicios de transporte de Alliance para llegar a las farmacias. Para obtener más información sobre los servicios de transporte, lea "Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias" en el Capítulo 4 de este manual.

### **Medicamentos administrados por médicos (PAD)**

Alliance cubre ciertos medicamentos que usted recibe de su médico en el consultorio médico o en el hospital. Estos medicamentos se denominan medicamentos administrados por médicos (physician-administered drugs, PAD). Es posible que su médico necesite obtener una aprobación previa enviando una solicitud de autorización previa (prior authorization, PA) para determinar si es médicamente necesario. Los medicamentos PAD que figuran en la Lista de medicamentos por contrato o en la Lista de códigos nacionales de medicamentos (National Drug Code, NDC) aprobada de Medi-Cal Rx también podrían ser elegibles para cobertura de Medi-Cal Rx a través de un reclamo de farmacia. Para obtener más información, puede consultar la Lista de NDC aprobada de Medi-Cal Rx en: [https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/cms/medicalrx/static-assets/documents/provider/forms-and-information/cdl/Medi-Cal\\_Rx\\_Approved\\_NDC\\_List.xlsx](https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/cms/medicalrx/static-assets/documents/provider/forms-and-information/cdl/Medi-Cal_Rx_Approved_NDC_List.xlsx).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Alliance no cubre los medicamentos PAD excluidos que pagará Medi-Cal de FFS. Medi-Cal de FFS determina los medicamentos excluidos que pagará y están sujetos a cambios. Su proveedor enviará una solicitud de autorización previa a Medi-Cal de FFS.

Ejemplos de medicamentos excluidos incluyen:

- VIH/SIDA/Hepatitis B
- Desintoxicación y dependencia de alcohol y opioides
- Trastorno del factor de coagulación sanguínea
- Anemia falciforme
- Antipsicóticos

### Servicios especializados de salud mental (SMHS)

Algunos servicios de salud mental los brindan los planes de salud mental del condado en lugar de Alliance. Entre ellos se incluyen los SMHS para los miembros de Medi-Cal que cumplen los criterios de servicios para los SMHS. Los SMHS pueden incluir estos servicios para pacientes ambulatorios, residenciales y hospitalizados:

#### ***Servicios para pacientes ambulatorios:***

- |  |  |
|--|--|
| ▪ Servicios de salud mental  | 21 años  |
| ▪ Servicios de apoyo con medicamentos  | ▪ Servicios intensivos en el hogar   |
| ▪ Servicios de tratamiento diurno intensivo  | (Intensive Home-Based Services, IHBS) cubiertos para miembros menores de 21 años     |
| ▪ Servicios diurnos de rehabilitación  | ▪ Atención de crianza temporal   |
| ▪ Servicios de intervención ante una crisis  | terapéutica (Therapeutic Foster Care, TFC) cubierta para miembros menores de 21 años |
| ▪ Servicios de estabilización ante una crisis  | ▪ Servicios de crisis móviles  |
| ▪ Administración de casos seleccionados  | ▪ Servicios de apoyo entre pares (Peer Support Services, PSS) (opcional)             |
| ▪ Servicios del comportamiento terapéuticos cubiertos para miembros menores de 21 años                     |  |
| ▪ Coordinación de cuidados intensivos (Intensive Care Coordination, ICC) cubierta para miembros menores de |  |



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### ***Servicios residenciales:***

- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicio de tratamiento de crisis a domicilio

### ***Servicios para pacientes hospitalizados:***

- Servicios hospitalarios para pacientes psiquiátricos hospitalizados
- Servicios en un centro de salud psiquiátrica

Para obtener más información sobre los SMHS que brinda el plan de salud mental del condado, puede llamar al plan de salud mental de su condado.

Para consultar en línea los números telefónicos gratuitos de todos los condados, visite [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](http://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx). Si Alliance determina que necesitará servicios del plan de salud mental del condado, Alliance le ayudará a comunicarse con los servicios del plan de salud mental del condado.

## **Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)**

Alliance exhorta a los miembros que quieran ayuda en relación al consumo de alcohol u otras sustancias a buscar atención. Los servicios de tratamiento por consumo de sustancias están disponibles a través de proveedores de atención primaria, hospitales de internamiento, salas de emergencia y proveedores de servicios especializados en consumo de sustancias. Los servicios SUD se ofrecen a través de los condados. Dependiendo de dónde viva, algunos condados ofrecen más opciones de tratamiento y servicios de recuperación.

Para obtener más información sobre opciones de tratamiento para SUD, llame a la línea gratuita de Servicios de Cuidado de la Salud del Comportamiento del Condado de Alameda, Programa ACCESS, al 1-800-491-9099.

Los miembros de Alliance pueden someterse a una evaluación para que se les asignen los servicios que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias de salud. Un miembro puede solicitar servicios de salud del comportamiento, incluidas las evaluaciones de SUD, comunicándose con Alliance. Los miembros también pueden visitar a su PCP, quien puede remitirlos a un proveedor de SUD para su evaluación. Cuando son médicamente necesarios, los servicios disponibles incluyen tratamiento para pacientes ambulatorios, así como medicamentos para SUD (también llamados medicamentos para el tratamiento de adicciones [Medications for Addiction Treatment, MAT]) como buprenorfina, metadona y naltrexona.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 4. Beneficios y servicios

Los miembros identificados para los servicios de tratamiento de SUD son remitidos al programa de trastornos por consumo de sustancias de su condado para recibir tratamiento. Los miembros pueden ser remitidos por su PCP o hacerlo por cuenta propia contactando directamente a un proveedor de SUD. Si un miembro se remite por cuenta propia, el proveedor realizará una prueba de detección y examen inicial para determinar si califica y el nivel de atención que necesita. Para obtener una lista de los números de teléfono de todos los condados, visite

[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

Alliance proporcionará o tramitará que se le dé MAT en salas de atención primaria, de pacientes hospitalizados, de emergencias y en otros entornos médicos.

### Servicios dentales

FFS de Dental de Medi-Cal es el mismo que el de Medi-Cal de FFS para sus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, tiene que mostrar su tarjeta de BIC de Medi-Cal al proveedor dental. Asegúrese de que el proveedor acepta el Programa Dental de FFS y de que usted no forma parte de un plan de atención médica administrada que cubra servicios dentales.

Medi-Cal cubre una amplia gama de servicios dentales a través de Dental de Medi-Cal, entre los que se incluyen:

- Servicios dentales de diagnóstico y preventivos como exámenes, radiografías y limpiezas dentales
- Atención 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 pregunta o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Dental en <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

### Servicios para los Niños de California (CCS)

CCS es un programa de Medi-Cal que trata a niños menores de 21 años con ciertas afecciones, enfermedades o problemas de salud crónicos y que cumplen las reglas del programa CCS. Si Alliance o su PCP piensan que su hijo tiene una afección que lo



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 4. Beneficios y servicios

hace elegible para los CCS, será remitido al programa CCS del condado para revisar si califica.

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

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

CCS cubre la mayoría de las afecciones de salud. Entre los ejemplos de condiciones elegibles para CCS se incluyen:

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| ▪ Enfermedad cardíaca congénita       | ▪ Pérdida de la audición                                       |
| ▪ Cáncer                              | ▪ Cataratas  |
| ▪ Tumores                             | ▪ Parálisis cerebral   |
| ▪ Hemofilia                           | ▪ Convulsiones bajo ciertas circunstancias                     |
| ▪ Anemia falciforme                   | ▪ Artritis reumatoide  |
| ▪ Problemas de tiroides               | ▪ Distrofia muscular   |
| ▪ Diabetes                            | ▪ VIH/SIDA   |
| ▪ Problemas renales graves y crónicos | ▪ Lesiones graves de la cabeza, el cerebro o la médula espinal |
| ▪ Enfermedad hepática                 | ▪ Quemaduras severas   |
| ▪ Enfermedad intestinal               | ▪ Dientes con desviaciones graves                              |
| ▪ Labio y paladar hendido             |  |
| ▪ Espina bífida                       |  |

Medi-Cal paga los servicios de CCS en los condados que participan en el programa Modelo del Niño en su Totalidad (Whole Child Model, WCM). Si su hijo no califica para los servicios del programa de CCS, seguirá recibiendo la atención médicamente necesaria de Alliance.

Para obtener más información sobre el programa de CCS, visite <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O bien, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

### ***Gastos de transporte y viaje para CCS***

Es posible que pueda obtener transporte, comidas, alojamiento y otros costos como



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

estacionamiento, peajes, etc. si usted o su familia necesitan ayuda para llegar a una cita médica relacionada con una condición elegible para CCS y no hay otro recurso disponible. Llame a Alliance y solicite una aprobación previa (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo el transporte, las comidas y el alojamiento. Alliance proporciona transporte no médico y de no emergencia, como se indica en el Capítulo 4, "Beneficios y servicios," de este manual.

Si sus gastos de transporte o viaje que usted pagó de su bolsillo se consideran necesarios y Alliance verifica que usted intentó obtener transporte a través de Alliance, Alliance le reembolsará el dinero.

### ***Servicios en el hogar y en la comunidad (Home and Community-Based Services, HCBS) fuera de los servicios de CCS***

Si califica para inscribirse en una exención 1915(c) (programa especial del gobierno), es posible que pueda obtener servicios en el hogar y en la comunidad que no estén relacionados con una condición elegible para CCS, pero que sean necesarios para que usted permanezca en un entorno comunitario en lugar de una institución. Por ejemplo, si necesita modificaciones en el hogar para satisfacer sus necesidades en un entorno comunitario, Alliance no puede pagar esos costos como una condición relacionada con CCS. Pero si está inscrito en una exención 1915(c), las modificaciones en el hogar podrían estar cubiertas si son médicamente necesarias para prevenir la institucionalización.

Cuando cumpla 21 años, transiciona (cambia) del programa CCS al sistema de atención médica para adultos. En ese momento, es posible que tenga que inscribirse en una exención 1915(c) para seguir recibiendo los servicios que tiene a través de CCS, como la enfermería privada.

### **Exenciones de la Sección 1915(c) para servicios en el hogar y en la comunidad (HCBS)**

Las seis exenciones 1915(c) de Medi-Cal (programas de gobierno especiales) de California permiten al estado proporcionar servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) a personas en un entorno comunitario de su elección, en lugar de recibir atención en un centro de enfermería u hospital. Medi-Cal tiene un acuerdo con el gobierno federal que permite que los servicios contemplados en las exenciones se ofrezcan en un hogar privado o en un entorno comunitario similar a un hogar. Los servicios proporcionados en virtud de las exenciones no deben costar más que si se recibiera la misma atención en un entorno institucional. Los beneficiarios de las exenciones para HCBS deben reunir los requisitos de Medi-Cal completo. Algunas exenciones de la sección 1915(c)



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 4. Beneficios y servicios

tienen disponibilidad limitada en todo el estado de California o pueden tener una lista de espera. Las seis exenciones de Medi-Cal contempladas en la sección 1915(c) son:

- Exención para vida asistida (Assisted Living Waiver, ALW)
- Exención para el Programa de Autodeterminación (Self-Determination Program, SDP) para personas con discapacidades del desarrollo
- Exención para HCBS para californianos con discapacidades del desarrollo (Developmental Disabilities, DD) (HCBS-DD)
- Exención para alternativas basadas en el hogar y en la comunidad (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- Programa de Exención de Medi-Cal (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), antes llamado Exención para el virus de inmunodeficiencia humana/síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH/SIDA)
- Programa Multipropósito de Servicios para Personas de Edad Avanzada (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Para obtener más información sobre las exenciones de Medi-Cal, visite:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. O bien, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

### Servicios de apoyo en el hogar (IHSS)

El Programa Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) proporciona asistencia para el cuidado personal en el hogar como alternativa a la atención fuera del hogar a personas calificadas y elegibles para Medi-Cal, incluidas las personas mayores, ciegas o discapacitadas. El IHSS permite a los beneficiarios permanecer de forma segura en sus propios hogares. Su proveedor de atención médica debe estar de acuerdo en que usted necesita asistencia de cuidado personal en el hogar y que correría el riesgo de ser ingresado en un centro de cuidado fuera del hogar si no recibiera los servicios del IHSS. El programa IHSS también realizará una evaluación de necesidades.

Para obtener más información sobre los IHSS disponibles en su condado, visite <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. O llame a la agencia local de servicios sociales de su condado.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

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

Alliance y Medi-Cal no cubren algunos servicios. Los servicios que Alliance o Medi-Cal no cubren son, entre otros:

- Fertilización in vitro (FIV), lo que incluye, pero no se limita a, estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Conservación de la fertilidad
- Modificaciones a vehículos
- Servicios experimentales a menos que formen parte de un ensayo clínico
- Cirugía estética

Para obtener más información, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

---

### Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Alliance cuenta con un proceso para revisar tecnologías nuevas o experimentales, así como nuevas formas de usar la tecnología existente. El proceso de Alliance para revisar tecnología nueva o experimental cumple con los estándares establecidos por la sección 422.202(b) del Título 42 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR).

La evaluación de nuevos desarrollos tecnológicos y de nuevas aplicaciones de la tecnología existente tiene por objeto garantizar que los miembros de Alliance tengan un acceso equitativo a una atención segura y eficaz. Alliance revisa las nuevas tecnologías y aplicaciones de la tecnología existente para su inclusión en los beneficios del plan.

Esta revisión abarca lo siguiente:

- Procedimientos para el cuidado de la salud del comportamiento
- Dispositivos
- Procedimientos médicos
- Productos farmacéuticos



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

# 5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes

Los niños y jóvenes miembros menores de 21 años pueden recibir servicios de atención médica desde el momento en el que se inscriben. Esto garantiza que reciban la atención preventiva, dental y de salud mental adecuada, incluidos servicios especializados y de desarrollo. En este capítulo, se explican estos servicios.

---

## Medi-Cal para Niños y Adolescentes

Los servicios de cuidado de la salud necesarios están cubiertos y son gratuitos para los miembros menores de 21 años. La siguiente lista incluye servicios médicamente necesarios comunes para tratar o atender cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Los servicios cubiertos incluyen, entre otros, los siguientes:

- Consultas de bienestar infantil y revisiones de adolescentes (consultas importantes que necesitan los menores).
- Inmunizaciones (vacunas).
- Evaluación y tratamiento de la salud del comportamiento (salud mental o del trastorno por consumo de sustancias).
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluida la psicoterapia individual, de grupo y familiar (los servicios especializados de salud mental [SMHS] están cubiertos por el condado).
- Pruebas de detección de experiencias adversas en la infancia (ACE).
- Administración de la Atención Mejorada (ECM) para poblaciones de enfoque de niños y jóvenes (Youth Populations of Focus, POF) (un beneficio del plan de la atención médica administrada [Managed Care Plan, MCP] de Medi-Cal).
- Pruebas de laboratorio, lo que incluye pruebas de detección de intoxicación por plomo en sangre.
- Educación de salud y preventiva.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes

- Servicios de la vista.
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental).
- Servicios de audición (cubiertos por Servicios para los Niños de California (CCS) para los niños cumplan los requisitos; Alliance cubrirá los servicios para los niños que no sean elegibles para CCS).
- Servicios de salud a domicilio, como enfermería privada (Private Duty Nursing, PDN), terapia ocupacional, fisioterapia y equipos y suministros médicos.

Estos servicios se conocen como Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocidos como detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos [EPSDT]) Hay información adicional para los miembros sobre Medi-Cal para Niños y Adolescentes en: <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>. Los servicios de Medi-Cal para Niños y Adolescentes recomendados por las pautas de la iniciativa Bright Futures (Futuros Brillantes) de los pediatras para ayudarle a usted o a su hijo a mantenerse saludable están cubiertos sin ningún costo. Para leer las pautas de Bright Futures, visite [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

La Administración de la Atención Mejorada (ECM) es un beneficio del plan de la Atención Administrada (MCP) de Medi-Cal, disponible en todos los condados de California para respaldar la administración integral de la atención para los miembros del MCP con necesidades complejas. Debido a que los niños y jóvenes con necesidades complejas a menudo ya reciben servicios de uno o más administradores de casos u otros proveedores de servicios dentro de un sistema de prestación fragmentado, la ECM ofrece coordinación entre sistemas. Las poblaciones de niños y jóvenes de enfoque elegibles para este beneficio incluyen:

- Niños y jóvenes sin hogar
- Niños y jóvenes en riesgo de uso evitable del hospital o de la sala de emergencia
- Niños y jóvenes con graves necesidades de salud mental o trastorno por consumo de sustancias (SUD)
- Niños y jóvenes inscritos en los Servicios para los Niños de California (CCS) o en el Modelo del Niño en su Totalidad (WCM) de los CCS con necesidades adicionales más allá de la condición que atienden los CCS
- Niños y jóvenes involucrados en el bienestar infantil
- Niños y jóvenes en transición desde un centro correccional juvenil

Puede encontrar información adicional sobre la ECM en:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes

Además, se recomienda encarecidamente a los administradores de atención principales de la ECM que evalúen a los miembros de la ECM para determinar sus necesidades de servicios de apoyo comunitario proporcionados por los MCP, como alternativas rentables a los servicios o entornos médicos tradicionales, y que los remitan a esos apoyos comunitarios cuando sean elegibles y estén disponibles. Los niños y jóvenes pueden beneficiarse de muchos de los servicios de apoyo comunitario, incluidos el tratamiento del asma, la orientación sobre vivienda, el reemplazo médico y los centros de recuperación.

Los apoyos comunitarios son servicios proporcionados por los planes de la atención administrada de Medi-Cal (MCP) y están disponibles para los miembros elegibles de Medi-Cal, independientemente de si califican para los servicios de la ECM.

Puede encontrar más información sobre los apoyos comunitarios en <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Algunos de los servicios disponibles a través de Medi-Cal para Niños y Adolescentes, como PDN, se consideran servicios complementarios. Estos no están disponibles para miembros de Medi-Cal mayores de 21 años de edad. Para seguir recibiendo estos servicios de forma gratuita, usted o su hijo podrían tener que inscribirse en una exención 1915(c) de servicios basados en la comunidad y el hogar (HCBS) o de otros servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) antes de cumplir 21 años. Si usted o su hijo reciben servicios complementarios a través de Medi-Cal para Niños y Adolescentes y pronto cumplirán 21 años, comuníquese con Alliance para hablar sobre las opciones de atención continua.

---

## 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 la vista, de la audición, de salud mental y por abuso de alguna sustancia (alcohol o 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.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes

La atención preventiva también incluye las inmunizaciones (vacunas) que usted o su hijo necesiten. Alliance tiene que asegurarse de que todos los niños inscritos estén al día con todas las inmunizaciones (vacunas) que necesitan cuando tengan sus consultas con el médico. Los servicios de atención preventiva y las pruebas de detección están disponibles sin costo y sin aprobación previa (autorización previa).

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
- 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
- Inmunizaciones (vacunas) acorde a su edad (California sigue el calendario de "Bright Futures" (Futuros Brillantes) de la American Academy of Pediatrics: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Pruebas de laboratorio, lo que incluye pruebas de detección de intoxicación por plomo en sangre, si son apropiadas para la edad o necesarias
- Educación sobre la salud
- Pruebas de detección de visión y audición
- Pruebas de detección de salud dental
- Evaluación de salud del comportamiento

Si el médico detecta algún problema en su salud física o mental o en la de su hijo durante una revisión o una prueba de detección, es posible que usted o su hijo necesiten recibir atención médica adicional. Alliance cubrirá esa atención sin costo alguno para usted, lo que incluye:

- Atención de médicos, enfermeras profesionales con práctica médica y cuidados hospitalarios
- Inmunizaciones (vacunas) para mantenerle saludable
- Terapia física, del habla y del lenguaje, y ocupacional
- Servicios de salud en el hogar, incluidos equipos, suministros y aparatos médicos
- Tratamiento de problemas de visión, lo que incluye anteojos



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes

- Tratamiento de problemas auditivos, incluidos aparatos de corrección auditiva cuando no estén cubiertos por el programa de Servicios para los Niños de California (CCS)
- Tratamiento de salud del comportamiento para afecciones como los trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Administración de casos y educación para la salud
- Cirugía reconstructiva, que es la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades, para mejorar la función o crear una apariencia normal

---

### Pruebas de detección de intoxicación por plomo en sangre

Todos los niños inscritos en Alliance deben hacerse pruebas de detección de intoxicación por plomo en sangre entre los 12 y los 24 meses de edad o entre los 24 y los 72 meses si no se las hicieron antes. Los niños pueden hacerse una prueba de detección de plomo en la sangre si un padre o tutor la solicita. Los niños también deben hacerse pruebas de detección siempre que el médico considere que un cambio en su vida puso al niño en riesgo.

---

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

Alliance ayudará a los miembros menores de 21 años y sus familias para que reciban los servicios que necesitan. Un coordinador de atención puede:

- Informarle sobre los servicios disponibles
- Ayudarlo a encontrar proveedores dentro o fuera de la red cuando sea necesario
- Ayudarlo a hacer citas
- Programar transporte médico para que los niños puedan acudir a sus citas
- Ayudar a coordinar la atención para los servicios que Alliance no cubre, pero que es posible que estén disponibles a través de pago por servicio (FFS) de Medi-Cal, como:
  - Tratamiento y servicios de rehabilitación para la salud mental y para los trastornos por consumo de sustancias (SUD)



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes

- Tratamiento de problemas dentales, lo que incluye ortodoncia

---

### 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 lavándoselas suavemente con una toallita todos los días. Alrededor de los cuatro a seis meses, la "dentición" comenzará cuando los dientes de leche empiecen a salir. Debe programar una cita para la primera consulta con el dentista de su hijo en cuanto le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

Estos servicios dentales de Medi-Cal son servicios gratuitos para:

#### bebés de 0 a 3 años

- Primera consulta del bebé con el dentista
- Primer examen dental del bebé
- Exámenes dentales (cada seis meses y a veces más)
- Rayos X
- Limpieza dental (cada seis meses y a veces más)
- Aplicación de barniz de flúor (cada seis meses y a veces más)
- Amalgamas
- Extracción de dientes
- Servicios dentales de emergencia
- \*Sedación (si es médicamente necesaria)

#### Niños de 4 a 12 años de edad

- Exámenes dentales (cada seis meses y a veces más)
- Rayos X
- Aplicación de barniz de flúor (cada seis meses y a veces más)
- Limpieza dental (cada seis meses y a veces más)
- Selladores molares
- Amalgamas
- Endodoncia
- Extracción de dientes
- Servicios dentales de emergencia
- \*Sedación (si es médicamente necesaria)



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### Jóvenes de 13 a 20 años de edad

- Exámenes dentales (cada seis meses y a veces más)
- Rayos X
- Aplicación de barniz de flúor (cada seis meses y a veces más)
- Limpieza dental (cada seis meses y a veces más)
- Ortodoncia (frenos), para los que cumplan los requisitos
- Amalgamas
- Coronas
- Endodoncia
- Dentaduras postizas parciales y completas
- Tartrectomía y alisado radicular
- Extracción de dientes
- Servicios dentales de emergencia
- \*Sedación (si es médicamente necesaria)

\* Los proveedores deben considerar la sedación y la anestesia general cuando determinen y documenten una razón por la que la anestesia local no es médicamente apropiada, y el tratamiento dental esté aprobado previamente o no necesite aprobación previa (autorización previa).

Estas son algunas de las razones por las que no se puede usar anestesia local y en su lugar se puede usar sedación o anestesia general:

- Condición física, del comportamiento, de desarrollo o emocional que impida al paciente responder a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento
- Procedimientos restauradores o quirúrgicos mayores
- Niño poco cooperativo
- Infección aguda en el lugar de la inyección
- La falla de un anestésico local para controlar el dolor

Si tiene alguna pregunta o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame a la línea de Servicios al Miembro de Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711), o visite <https://smilecalifornia.org/>.

### Servicios preventivos de remisión adicionales en materia de educación

Si le preocupa que su hijo no participe y aprenda bien en la escuela, hable con el médico de su hijo, con los profesores o con los administradores de la escuela. Además de sus beneficios médicos cubiertos por Alliance, hay servicios que la escuela debe proporcionar para ayudar a que su hijo aprenda y no se quede atrás. Los servicios que se pueden proporcionar para ayudar a su hijo a aprender incluyen:



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 5. Atención para el bienestar de niños y jóvenes

- Servicios de habla y lenguaje
- Servicios psicológicos
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Tecnología de asistencia
- Servicios de trabajo social
- Servicios de asesoría
- Servicios de enfermería escolar
- Transporte de ida y vuelta a la escuela

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

Hay dos maneras de reportar y resolver problemas:

- Use una **queja (reclamo)** cuando tenga un problema o esté descontento con Alliance o un proveedor, o con la atención médica o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Use una **apelación** cuando no esté 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. No lo discriminaremos ni tomaremos represalias contra usted por presentarnos una queja o por reportar problemas. Contarnos su problema nos ayudará a mejorar la atención a todos los miembros.

Primero puede comunicarse con Alliance para informarnos sobre su problema. Llámenos de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 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. También puede presentar un reclamo por correo, en persona o en línea:

- **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 ID del plan de salud y el motivo de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarle.

Envíe el formulario a:  
Attn: Grievance & Appeals Department  
Alameda Alliance for Health  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o vaya a Alliance y diga que desea presentar un reclamo.
- **En línea:** Visite el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Si su reclamo o apelación sigue sin resolverse después de 30 días o si no está satisfecho con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención Administrada de la Salud (Department of Managed Health Care, DMHC) de California. Pídale al DMHC que revise su queja o que lleven a cabo una Revisión Médica Independiente (Independent Medical Review, IMR). Si su asunto es urgente, como los que involucran una amenaza grave para su salud, puede llamar inmediatamente al DMHC sin presentar primero un reclamo o una apelación ante Alliance. Puede llamar gratuitamente al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711) o visite: <https://www.dmhca.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. También puede ayudarle si se mudó y está teniendo problemas para transferir su Medi-Cal a su nuevo condado. Puede llamar al mediador de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 1-888-452-8609. La llamada es gratuita.

También puede presentar un reclamo sobre su elegibilidad para Medi-Cal ante la oficina de elegibilidad de su condado. Si no está seguro de ante quién puede presentar su reclamo, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

Para reportar información incorrecta sobre su seguro médico, llame a Medi-Cal de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., al 1-800-541-5555.

---

## Quejas

Una queja (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, por correo o en línea. Su representante autorizado o proveedor también puede presentar una queja por usted con su permiso.

- **Por teléfono:** llame a Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

a 5:00 p. m. Proporcione su número de identificación del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.

- **Por correo:** llame a 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 ID del plan de salud y el motivo de su queja. Díganos qué pasó y cómo podemos ayudarlo.

Envíe el formulario a:

Attn: Grievance & Appeals Department  
Alameda Alliance for Health  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502

En el consultorio de su médico tendrán formularios de quejas.

- **En línea:** Visite el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Si necesita ayuda para presentar su queja, nosotros podemos ayudarlo. Le podemos brindar servicios lingüísticos sin costo. Llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

En un periodo de cinco días naturales después de recibir su queja, Alliance le enviará una carta para confirmar que la recibió. 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 tiene un asunto urgente relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión expedita (rápida). Le comunicaremos nuestra decisión en un plazo de 72 horas. Para solicitar una revisión expedita, llámenos al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

En las 72 horas siguientes a la recepción de su queja, decidiremos cómo la tramitaremos y si la agilizaremos. Si consideramos que no vamos a agilizar su queja, le comunicaremos que resolveremos su queja en un plazo de 30 días. Puede comunicarse directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud puede ser objeto de una revisión acelerada, si Alliance no le responde en el plazo de 72 horas o si no está conforme con la decisión de Alliance.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de reclamos de Alliance ni son elegibles para una Revisión Médica Independiente ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC). Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273, presione 7 o llame al 711). O visite <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Las quejas relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión a través del proceso de reclamos y apelaciones de Alliance y mediante una Revisión Médica Independiente ante el DMHC. El número de teléfono gratuito del DMHC es el 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puede encontrar el formulario de queja/Revisión Médica Independiente y las instrucciones en línea en <https://www.dmhc.ca.gov/>.

---

## Apelaciones

Una apelación es diferente de una queja. Una apelación es una solicitud para que Alliance revise y cambie una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de acción (NOA) para decirle que denegamos, retrasamos, cambiamos o cancelamos un servicio y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede presentar una apelación. Su representante autorizado o proveedor también puede solicitarnos que presentemos una apelación en su nombre con su permiso por escrito.

Debe presentar una apelación en un periodo de 60 días a partir de la fecha que se menciona en el NOA que recibió de Alliance. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir un servicio que está recibiendo ahora, puede seguir recibéndolo mientras espera a que se decida su apelación. Esto se denomina ayuda pagada pendiente. Para obtener la ayuda pagada pendiente, usted debe presentarnos una apelación en un plazo de 10 días a partir de la fecha del NOA o antes de la fecha en la que le comunicamos que se suspenderá su servicio, la que sea posterior. Cuando solicita una apelación en estas circunstancias, su servicio continuará mientras espera la decisión sobre su apelación.

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

- **Por teléfono:** llame a Alliance al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

a 5:00 p. m. Proporcione su nombre, el número de ID del plan de salud y el servicio que va a apelar.

- **Por correo:** llame a 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 ID del plan de salud y el motivo de su apelación.

Envíe el formulario a:

Attn: Grievance & Appeals Department  
Alameda Alliance for Health  
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](http://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. Llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

En un periodo de cinco días después de recibir su apelación, Alliance le enviará una carta para confirmar que la recibimos. En un plazo de 30 días, le comunicaremos nuestra decisión sobre la apelación y le enviaremos una carta de Aviso 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 al Departamento de Servicios Sociales de California (California Department of Social Services, CDSS) y una Revisión Médica Independiente (IMR) ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC).

Pero si primero solicita una audiencia estatal para abordar sus problemas específicos y esta ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR al DMHC para tratar los mismos problemas. En este caso, la audiencia estatal tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no califican para una IMR, incluso si la audiencia estatal ya se ha celebrado.

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

expedita, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Decidiremos en un plazo de 72 horas después de recibir su apelación. Si se trata de una inquietud de atención médica urgente, como aquellas que representan una amenaza grave para su salud, no es necesario que presente una apelación ante Alliance antes de presentar una queja ante el DMHC.

---

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

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

- Solicitar una **audiencia estatal** del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y un juez revisará su caso. El número de teléfono gratuito del CDSS es el 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). También puede solicitar una audiencia estatal en línea en <https://www.cdss.ca.gov>. Puede encontrar más formas de solicitar una audiencia estatal en “Audiencias Estatales” más adelante en este capítulo.
- Presentar un Formulario de queja/Revisión Médica Independiente ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC) para que se revise la decisión de Alliance. Si su queja califica para el proceso de Revisión Médica Independiente (IMR) del DMHC, un médico externo, que no forma parte de Alliance, revisará su caso y tomará una decisión que Alliance deberá seguir.

El número de teléfono gratuito del DMHC es el 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puede encontrar el formulario de IMR/quejas y las instrucciones en línea, en <https://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 esta, para abordar sus problemas específicos ya se ha llevado a cabo, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En este caso, la audiencia estatal tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no califican para una IMR, incluso si la audiencia estatal ya se ha celebrado.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

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

Alliance no se encarga de las quejas ni las apelaciones relacionadas con los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx. Para presentar quejas y apelaciones sobre los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx, llame al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y marque 7 o 711). Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente (IMR) ante el DMHC.

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio farmacéutico de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia estatal. No puede solicitar al DMHC una IMR para las decisiones sobre los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx.

---

### **Quejas y Evaluaciones Médicas Independientes (IMR) ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC)**

Una IMR es cuando un médico externo, que no tiene relación con Alliance, revisa su caso. Si desea una IMR, primero debe presentar una apelación ante Alliance para inquietudes no urgentes. Si no tiene noticias de Alliance en un plazo de 30 días calendario o si no está satisfecho con la decisión de Alliance, entonces puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR en un periodo de seis meses a partir de la fecha en la que reciba el aviso 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, y esta, para abordar sus problemas específicos ya se ha llevado a cabo, no puede solicitar una IMR al DMHC sobre los mismos problemas. En este caso, la audiencia estatal tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no califican para una IMR, incluso si la audiencia estatal ya se ha celebrado.

Es posible que pueda obtener una IMR de inmediato sin tener que presentar primero una apelación ante Alliance. Se trata de casos en los que su problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

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.

El Departamento de Salud Administrada de California tiene la responsabilidad de regular los planes de servicios de cuidado de la salud. Si tiene un reclamo en contra de su plan de salud, primero debe llamar a su plan de salud al 1-510-747-4567 (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 reclamos 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 haya resuelto satisfactoriamente o un reclamo que haya quedado sin resolver durante más de 30 días. Es posible que también sea elegible para una Revisión 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 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 de urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con impedimentos auditivos y del habla. El sitio web del departamento, [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) tiene formularios de quejas, solicitudes para IMR e instrucciones en línea.

---

## Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con Alliance y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). El juez le ayudará a resolver su problema y decidirá si Alliance tomó la decisión correcta o no. Tiene derecho a solicitar una audiencia estatal si ya presentó una apelación ante Alliance y sigue sin estar satisfecho con nuestra decisión o si no obtuvo 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 de NAR. Si le dimos ayuda pagada pendiente durante su apelación y quiere que esta continúe hasta que haya una decisión sobre su audiencia estatal, debe solicitar una audiencia estatal en un plazo de 10 días después de recibir nuestra carta de NAR o antes de la fecha en la que dijimos que finalizarán sus servicios, lo que ocurra más tarde.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

Si necesita ayuda para asegurarse de que la ayuda pagada pendiente continuará hasta que haya una decisión final sobre su audiencia estatal, comuníquese con Alliance de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., llamando al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738. Si no puede oír o hablar bien, llame al 1-800-735-2929 o 711. Su representante autorizado o su proveedor puede solicitar una audiencia estatal en su nombre con su permiso por escrito.

A veces, puede solicitar una audiencia estatal sin completar nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, si Alliance no le notifica correctamente o a tiempo sobre sus servicios, puede solicitar una audiencia estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación. Esto se denomina agotamiento declarado. A continuación, se mencionan algunos ejemplos de agotamiento declarado:

- No pusimos a su disposición una carta de NOA o de NAR en su idioma preferido
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos
- No le dimos una carta de NOA
- No le dimos una carta de NAR
- 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 solicitar una audiencia estatal de estas formas:

- **Por teléfono:** Llame a la División de Audiencias Estatales del CDSS al 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo:** Llene el formulario proporcionado con su Aviso de resolución de apelación y envíelo por correo a la siguiente dirección:  
  
California Department of Social Services  
State Hearings Division  
744 P Street, MS 9-17-433  
Sacramento, CA 95814
- **En línea:** solicite una audiencia en línea en [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov).
- **Por correo electrónico:** llene el formulario que venía con su Aviso de resolución de la apelación y envíelo por correo electrónico a [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

- Nota: Si lo envía por correo electrónico, existe el riesgo de que alguien que no sea la División de Audiencias Estatales pueda interceptar su correo electrónico. Considere utilizar un método más seguro para enviar su solicitud.
- **Por fax:** llene el formulario que venía con su Aviso de resolución de la apelación y envíelo por fax a la línea gratuita de la División de Audiencias Estatales al 1-833-281-0903.

Si necesita ayuda para pedir una audiencia estatal, nosotros podemos ayudarle. Le podemos brindar servicios lingüísticos sin costo. Llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711).

En la audiencia, le dirá al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de Alliance. Alliance le dirá al juez cómo tomamos nuestra decisión. El juez podría tardar hasta 90 días para decidir sobre su caso. Alliance debe acatar lo que el juez decida.

Si desea que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que debe pasar para tener una audiencia estatal pondría en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar plenamente, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden comunicarse con el CDSS y solicitar una audiencia estatal expedita (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar en tres días hábiles después de que reciba el archivo completo de su caso por parte de Alliance.

---

## Fraude, despilfarro y abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, despilfarro o abuso, es su responsabilidad denunciarlo llamando al número de la línea gratuita confidencial 1-800-822-6222 o enviando una queja en línea a <https://www.dhcs.ca.gov/>.

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

- Falsificar expedientes médicos
- Recetar más medicamento del que sea médicamente necesario
- Proporcionar más servicios de cuidado de la salud de los que sean médicamente necesarios
- Cobrar servicios que no se brindaron
- Cobrar servicios profesionales cuando el profesional no prestó los servicios



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 6. Cómo reportar y solucionar problemas

- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros para influir en qué proveedor elige el miembro
- Cambiar el proveedor de atención primaria del miembro sin su conocimiento

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

- Prestar, vender o dar una tarjeta de ID del plan de salud o una tarjeta de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal a otra persona
- Recibir tratamientos o medicamentos iguales o similares de más de un proveedor
- Acudir a una sala de emergencia cuando no se trata de una emergencia
- Usar el número de Seguro Social o el número de ID 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 hay una cita médica o recetas por recoger

Para informar sobre fraude, despilfarro y abuso, anote el nombre, el domicilio y el número de ID 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 especialidad si es un proveedor. Proporcione las fechas de los eventos y un resumen de lo que sucedió con exactitud.

Envíe su informe a:

Attn: Compliance Department  
Alameda Alliance for Health  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502

Línea directa de cumplimiento anónima: 1-844-587-0810

Número de teléfono: 1-510-747-4500

Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://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 como historial médico, afección o tratamiento mental y físico, y salud reproductiva o sexual.
- Recibir información sobre el plan de salud y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, los proveedores, los profesionales, y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Recibir información escrita sobre el miembro totalmente traducida a su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros 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 con proveedores 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.
- Conocer la razón médica de la decisión de Alliance de denegar, retrasar, terminar (finalizar) o cambiar una solicitud de atención médica.
- Obtener coordinación de la atención.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

- Presentar una apelación de las decisiones de denegación, aplazamiento o limitación de servicios o beneficios.
- Obtener servicios gratuitos de interpretación y traducción a su idioma.
- Solicitar ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas.
- 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 expedita.
- Cancelar la inscripción (abandonar) 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 la 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 la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones (Welfare and Institutions, W&I).
- Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir información veraz 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 (CFR).
- Ser libre de ejercer estos derechos sin afectar de manera adversa cómo Alliance, sus proveedores o el estado le tratan.
- Tener acceso a los servicios de planificación familiar, centros de parto independientes, centros de salud calificados a nivel federal, proveedores de atención primaria para indígenas estadounidenses, servicios de ayuda en el parto, clínicas de salud rural, servicios para infecciones de transmisión sexual y atención de emergencia fuera de la red de Alliance conforme a la ley federal.
- Acceder a la línea de asistencia de enfermería las 24 horas del día, los 7 días de la semana, línea gratuita al 1-888-433-1876
- Consultar sus expedientes médicos. Tiene derecho a compartir los expedientes de cualquier servicio de telesalud que le haya brindado su médico de atención primaria (PCP). Estos expedientes se compartirán con su PCP, a menos que usted se oponga.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

### Sus responsabilidades

Los miembros de Alliance tienen las siguientes responsabilidades:

- Tratar con respeto y cortesía a todo el personal de Alliance y al personal de atención médica.
- Dar información correcta a sus médicos y a Alliance.
- Colaborar con su médico. Aprender sobre su salud y ayudar a establecer metas para su salud. Seguir los planes y consejos relacionados con la atención que usted haya acordado con sus médicos.
- Presentar siempre su tarjeta de identificación (Identification, ID) de miembro de Alliance cuando reciba servicios.
- Hacer preguntas sobre cualquier afección médica y asegurarse de entender las razones e instrucciones de su médico.
- Ayudar a Alliance a mantener expedientes médicos correctos y actualizados proporcionando información oportuna sobre cambios en su domicilio, situación familiar y otras coberturas de atención médica.
- Programar y asistir a sus citas médicas e informarle a su médico, con al menos 24 horas de anticipación, cuando tenga que cancelar una cita.
- Usar la sala de emergencias sólo 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 ilegalmente, excluye ni trata diferente a las personas por su sexo, raza, color, religión, ascendencia, país de origen, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, afección médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Alliance proporciona:

- Apoyos y servicios gratuitos para personas con discapacidades que les ayudan a comunicarse 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 al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con Alliance de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 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.

### 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, país de origen, 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 Alliance. Puede presentar un reclamo por teléfono, por correo, en persona o en línea:

- **Por teléfono:** comuníquese con el Departamento de Servicios al Miembro de Alliance de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 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.
- **Por correo:** Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíela por correo a:  
Attn: Grievance & Appeals Department  
Alameda Alliance for Health  
1240 South Loop Road  
Alameda, CA 94502
- **En persona:** Visite el consultorio de su médico o vaya a Alliance y diga que desea presentar un reclamo.
- **En línea:** Visite el sitio web de Alliance en [www.alamedaalliance.org](http://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 (DHCS), por teléfono, por correo o en línea:



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

- **Por teléfono:** Llame al 1-916-440-7370. Si no puede hablar u oír bien, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por correo:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

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:

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **En línea:** Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

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

Si considera que fue discriminado por motivos de raza, color, país de origen, 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 los Estados Unidos por teléfono, por correo o en línea:

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. 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 correo:** 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, DC 20201

Los formularios de queja están disponibles en

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### 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 Asesor Comunitario (CAC)

Alliance tiene un grupo llamado Comité Asesor Comunitario (Community Advisory Committee, CAC). Este grupo está formado por miembros elegibles, defensores de miembros, proveedores y socios comunitarios. Puede unirse a este grupo si lo desea. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Alliance y es responsable de lo siguiente:

- Proporcionar un vínculo entre Alliance y la comunidad
- Asesorar sobre cuestiones culturales, lingüísticas y políticas
- Ofrecer el punto de vista de los miembros sobre las necesidades y preocupaciones de grupos especiales, como estos:
  - Adultos mayores y personas con discapacidades
  - Familias con niños
  - Personas cuya lengua materna es distinta del inglés

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). Para obtener más información, visite [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

#### Encuestas para miembros

Alliance encuesta a sus miembros para pedirles su opinión sobre nuestros servicios y la atención médica que recibe de nuestra red de proveedores dedicados. Las encuestas que reciba pueden incluir preguntas sobre cómo obtener atención rápidamente o la atención necesaria, la experiencia con su médico o los servicios que Alliance proporciona. Sus valiosas aportaciones contribuyen a que nuestros programas sean mejores para todos los miembros. Por favor, tómese un tiempo para responder las encuestas por correo o por teléfono.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

---

### 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 dará si así lo solicita.

Si tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento para recibir servicios sensibles, no es necesario que obtenga la autorización de ningún otro miembro para recibir servicios sensibles o para enviar un reclamo por servicios sensibles. Para obtener más información sobre los servicios sensibles, lea "Atención sensible" en el capítulo 3 de este manual.

Puede pedirle a Alliance que le envíe las comunicaciones sobre servicios sensibles a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono que usted elija. A esto se le llama "solicitud de comunicaciones confidenciales". Si usted da su consentimiento para recibir la atención, Alliance no dará información sobre sus servicios de atención sensibles a nadie más sin su permiso por escrito. Si no facilita una dirección postal, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono, Alliance enviará las comunicaciones con su nombre a la dirección o al número de teléfono que conste en sus archivos.

Alliance cumplirá sus solicitudes para recibir comunicaciones confidenciales en la forma y el formato que usted solicitó. O nos aseguraremos de que sus comunicaciones sean fáciles de poner en la forma y el formato que usted solicitó. Las enviaremos a otra ubicación de su elección. Su solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que la cancele o envíe una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

A continuación, se incluye la declaración de Alliance sobre sus políticas y procedimientos para proteger su información médica (llamada "Aviso sobre prácticas de privacidad"):

**Este Aviso sobre prácticas de privacidad se aplica a todos los miembros de Alameda Alliance for Health (Alliance), incluidos aquellos inscritos en Alliance Group Care, Alliance Medi-Cal (Medicaid) y planes Medicare Advantage (MA) de necesidades especiales de doble elegibilidad (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP) – Alameda Alliance Wellness.**

Una declaración que describe las políticas y los procedimientos de Alliance para preservar la confidencialidad de los expedientes médicos se encuentra disponible



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

y se le enviará si así lo solicita. Este aviso describe la manera en que puede usarse y divulgarse su información médica personal y cómo puede usted obtener acceso a dicha información. Léalo detenidamente.

Para fines de la política de privacidad, los términos “Alliance”, “nosotros”, “nos” y “nuestro” se refieren a Alameda Alliance for Health (Alliance) y sus afiliados.

Alliance está comprometida a mantener la confidencialidad de su información. Como lo exige la ley, Alliance debe mantener la privacidad de su información y proporcionarle un aviso que describa nuestras responsabilidades legales y prácticas de privacidad. Este aviso le explica cómo puede Alliance usar y divulgar su información. Este aviso también le permite conocer sus derechos y nuestras obligaciones legales respecto a su información. Alliance cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables. Alliance no discrimina por motivos de raza/etnia, color, país de origen, idioma, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual o identidad de género.

Si tiene preguntas sobre este aviso o desea ayuda para aplicar sus derechos, o desea este aviso en su idioma preferido, letra grande, audio u otro formato alternativo (a pedido) sin costo para usted, contáctenos:

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

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Número de teléfono: 1-510-747-4567  
Línea gratuita: 1-877-932-2738  
Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

### A. Tipos de información que Alliance conserva

Alliance recibe información de salud protegida (Protected Health Information, PHI) que le identifica, como su nombre, información de contacto, detalles personales e información financiera (de varias fuentes) incluidas agencias estatales, federales y locales, después de que usted es elegible, es asignado o se inscribe en un programa de Alliance. Alliance también recibe PHI directamente de usted y de proveedores de atención médica, como médicos, clínicas, hospitales, laboratorios y otras compañías de seguros o pagadores. Alliance utiliza esta información para coordinar, aprobar, pagar y mejorar su atención médica y para comunicarse con usted.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

Alliance no utiliza su información genética para decidir si le brindará cobertura de atención médica o para determinar el costo de dicha cobertura.

En ocasiones, Alliance puede recibir información sobre su raza, etnia o idioma. Alliance puede usar esta información para respaldar su atención, comunicarse con usted de manera efectiva e identificar sus necesidades, como proporcionar materiales educativos en su idioma preferido y ofrecer servicios de interpretación sin costo para usted. Alliance utiliza y comparte esta información como se describe en este aviso.

Si está inscrito en un plan Medicare Advantage (MA) o en un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad (D-SNP), Alliance recibe información de salud sobre usted de Medicare y otras agencias gubernamentales para ayudar a coordinar su atención y administrar sus beneficios. Esto incluye información como su nombre, número de identificación de Medicare, fecha de nacimiento, estado de inscripción y servicios cubiertos.

El tipo de información que recopila Alliance puede variar según el programa. Además de su información de contacto, como su dirección y número de teléfono, Alliance puede recopilar datos personales, incluidos su edad, raza/etnia, género, orientación sexual e idioma preferido. Alliance también puede recopilar y conservar su información de atención médica, conocida como PHI, que puede incluir detalles sobre los proveedores que visita, sus hallazgos médicos, sus diagnósticos y condiciones de salud, historial médico, recetas y resultados de laboratorio. Además, Alliance puede recopilar información sobre cualquier clase de salud y bienestar a la que asista, su participación en otros programas o planes de salud y la documentación financiera que presente al solicitar cobertura.

Su información se utiliza únicamente para brindar atención, procesar pagos, administrar los beneficios de su plan y cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias. Alliance no utiliza ninguna de esta información para determinar si usted recibirá cobertura de atención médica o cuánto costará.

Alliance se compromete a proteger su PHI. Alliance mantiene la PHI de nuestros miembros actuales y anteriores privada y segura, como lo exigen la ley y los estándares de acreditación. Alliance usa medidas de seguridad físicas y electrónicas, y nuestro personal recibe capacitación periódica sobre el uso y el intercambio adecuados de PHI. Algunas de las formas en las que la Alliance protege la PHI incluyen proteger oficinas, cerrar con llave escritorios y archiveros, proteger computadoras y dispositivos electrónicos con contraseñas y limitar el acceso del personal únicamente a la información necesita para realizar su trabajo.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

### B. Cómo puede Alliance usar o compartir su información

Alliance generalmente usa y comparte PHI de las siguientes maneras:

- Tratamiento: si bien Alliance no brinda tratamiento directamente, puede usar y compartir PHI con proveedores de servicios y de atención médica, como médicos, hospitales, proveedores de equipo médico duradero y otros, para respaldar su atención, coordinar servicios y brindar información que ayude con su tratamiento.
- Pago: Alliance puede usar y compartir PHI con proveedores, organizaciones de servicios y otras aseguradoras o pagadores para procesar solicitudes de pago y pagar los servicios de salud que usted recibe.
- Operaciones de atención médica: Alliance puede usar y compartir PHI como parte de la operación de nuestra organización y la administración de programas. Esto incluye actividades como auditorías, mejora de la calidad, gestión de la atención y coordinación. Alliance también puede compartir PHI con agencias estatales, federales y del condado para verificación de elegibilidad, participación y supervisión de programas.

Ejemplos de cómo usa Alliance la PHI:

1. Para proporcionar a los médicos u hospitales su información para confirmar beneficios, copagos, deducibles, aprobar atención o remisiones por adelantado, y procesar y pagar reclamos por servicios que recibió usted.
2. Para revisar y mejorar la calidad de su atención, sus servicios y el desempeño de sus proveedores, y para respaldar los esfuerzos de mejora de la calidad usando datos anónimos, según lo permita la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).
3. Para ofrecerle educación sobre salud o servicios de apoyo, como el manejo de enfermedades crónicas, y para informarle sobre los programas de bienestar, como programas de diabetes o clases de acondicionamiento físico y bienestar.
4. Para recordarle sobre pruebas de detección o revisiones de salud de rutina. A menos que nos indique lo contrario, es posible que se le dejen recordatorios en su buzón de voz o con alguien que conteste el teléfono.
5. Para compartir su información con socios comerciales que prestan servicios en nuestro nombre. Estos socios comerciales están obligados por las leyes federales y de California a proteger su información. Solo pueden usarla o divulgarla según lo permita su acuerdo con nosotros y la legislación aplicable.
6. Para comunicarse con sus familiares, representante personal o cuidador sobre su ubicación, condición general o muerte, incluso en caso de desastre. Si no puede aceptar u objetar, Alliance puede usar nuestro criterio profesional para decidir si compartir su información es lo mejor para usted.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

7. Realizar operaciones esenciales de atención médica, como servicios legales, auditorías internas, investigaciones de fraude, planificación empresarial y actividades de gestión general.
8. Para compartir su información para investigaciones cuando lo permita la ley sin consentimiento por escrito.
9. Para comunicarnos con usted acerca de productos o servicios. Alliance no usará ni compartirá su información para fines de mercadotecnia que requieran su permiso a menos que usted dé su consentimiento por escrito.
10. Para cumplir con requisitos legales y gubernamentales, incluidas órdenes judiciales o administrativas, citaciones o garantías.
11. Para cooperar con las fuerzas del orden para fines autorizados, como localizar a una persona desaparecida.
12. Para compartir información para funciones gubernamentales especiales, como funciones militares, de seguridad nacional o de custodia correccional que exija la ley.
13. Para compartir información con agencias de supervisión de salud para auditorías, investigaciones, inspecciones, licencias y otras funciones de supervisión legal.
14. Para reportar a las autoridades de salud pública para fines legalmente autorizados, como control de enfermedades, seguimiento de reacciones a medicamentos y prevención de la propagación de enfermedades.
15. Para reportar sospechas de abuso o negligencia hacia niños, ancianos o adultos dependientes a los servicios de protección u otras agencias gubernamentales según lo requiera o permita la ley.
16. Para compartir su información con aseguradoras al revisar una solicitud al plan de salud.
17. Para compartir información con su empleador solo con su consentimiento o si lo exige la ley, para reclamos médicos relacionados con el trabajo o monitoreo de la salud en el lugar de trabajo.
18. Para ayudar a forenses, médicos legistas o directores de funerarias a identificar a una persona fallecida, determinar la causa de la muerte o llevar a cabo sus funciones.
19. Para apoyar servicios de donación y trasplante de órganos, ojos o tejidos compartiendo información con organizaciones autorizadas.
20. Para ayudar a garantizar la seguridad de productos reportando problemas con medicamentos, dispositivos médicos u otros productos relacionados con la salud a la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) de EE. UU.
21. Para compartir su información con su tutor legal o representante personal autorizado legalmente para actuar en su nombre.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 7. Derechos y responsabilidades

22. Para brindarle a usted cierta información a través de una aplicación de terceros de su elección, como lo exigen las reglas de interoperabilidad federales. Alliance no es responsable de sus datos una vez compartidos con una aplicación de terceros a solicitud de usted.
23. Para compartir su información de salud a través de intercambios de información de salud (Health Information Exchange, HIE) que permiten a proveedores y funcionarios de salud pública coordinar la atención y evitar la duplicación de servicios. Usted puede solicitar que se le excluya. Algunos registros sensibles pueden requerir su permiso directo para ser compartidos.
24. Para participar en el Marco de Intercambio de Datos (Data Exchange Framework, DxF) de California, que permite el intercambio seguro de información de salud y servicios sociales entre entidades de atención médica, agencias gubernamentales y programas comunitarios, según lo exige la ley estatal. Para obtener más información, visite <https://www.cdii.ca.gov/committees-and-advisory-groups/data-exchange-framework>.

### C. Casos en los que Alliance no puede usar ni compartir su información

Excepto en los casos que se describen en este Aviso sobre prácticas de privacidad, Alliance no usará ni divulgará su información sin su consentimiento por escrito. Si usted permite que Alliance use o comparta su información con otro propósito, puede retirar su consentimiento en cualquier momento por escrito, a menos que Alliance, basada en su autorización por escrito, ya haya usado o compartido su información.

### D. Es posible que Alliance se comuniquen con usted

Alliance puede usar su PHI para comunicarse con usted o su representante autorizado sobre sus beneficios, servicios, opciones de proveedores de atención médica y envío de cuentas. Todas las comunicaciones cumplirán con las leyes aplicables, incluida la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (Telephone Consumer Protection Act, TCPA).

Alliance puede comunicarse con usted de las siguientes maneras:

#### Llamadas telefónicas

Si usted o la persona designada por usted proporcionó un número de teléfono (incluido un teléfono celular), Alliance y nuestros socios autorizados pueden llamarle, incluso a través de un sistema automatizado o una voz artificial, según lo permitido por la ley. Su proveedor puede cobrarle estas llamadas. Consulte con él para obtener más detalles. Para pedir que lo excluyan, notifique a la persona que llama o solicite que se le agregue a nuestra lista de números a los que no podemos llamar.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



### Mensajes de texto

Si se proporciona un número de teléfono celular, Alliance puede enviar mensajes de texto con fines tales como enviar recordatorios, indicar servicios disponibles o hacer confirmaciones de pago. Pueden aplicarse tarifas estándar por mensajes de texto. Para dejar de recibir mensajes de texto, responda con "STOP" o siga las instrucciones del mensaje para cancelar la suscripción.

### Correos electrónicos

Si usted o la persona designada por usted nos proporcionó una dirección de correo electrónico, Alliance puede enviarle por correo electrónico información sobre inscripción, beneficios, proveedores y pagos, si usted aceptó recibirla electrónicamente. Tenga en cuenta que un correo electrónico no encriptado puede suponer riesgos para la privacidad si se accede a él a través de un dispositivo compartido o no seguro. Al usar el correo electrónico, usted acepta dichos riesgos y renuncia a cualquier protección relacionada. Para dejar de recibir correos electrónicos, siga el enlace para cancelar la suscripción incluido en cada mensaje.

### E. Sus derechos de privacidad

1. Servicios sensibles: si tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento para recibir servicios sensibles, no es necesario que obtenga la autorización de ningún otro miembro para recibirlos o para presentar un reclamo por dichos servicios. Puede pedirle a Alliance que envíe las comunicaciones sobre servicios sensibles a una dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono diferente de su elección. A esto se le llama "solicitud de comunicaciones confidenciales". Si usted da su consentimiento para recibir atención, Alliance no compartirá información sobre sus servicios sensibles con nadie más sin su permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, una dirección de correo electrónico o un número de teléfono alternativos, Alliance enviará las comunicaciones a la dirección o al número registrado a su nombre.
2. Comunicaciones confidenciales: puede solicitar que Alliance se comunique con usted confidencialmente. Esta solicitud debe presentarse por escrito a Alliance. Puede solicitarnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono de casa o de la oficina) o que le enviemos correo a una dirección diferente. Es posible que no se aprueben todas las solicitudes, pero Alliance atenderá las solicitudes razonables. Su solicitud debe hacerse por escrito y debe especificar cómo o dónde desea que nos comuniquemos con usted. Si su solicitud implica algún costo, Alliance se lo hará saber con antelación. Su solicitud de comunicaciones confidenciales permanecerá vigente hasta que la cancele o envíe una nueva solicitud.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

3. Límites de uso o intercambio: usted tiene derecho a solicitar límites sobre ciertos usos y compartición de su información. Puede hacerlo mediante una solicitud por escrito en la que nos indique qué información quiere limitar y cómo quiere limitar el uso o la divulgación que hagamos. Alliance no está obligada a aceptar su solicitud, excepto en ciertas situaciones en las que la ley nos exige hacerlo (como cuando usted paga por desembolso directo el total de un servicio y nos pide que no compartamos esa información con su plan de salud). Alliance puede decir “no” si eso afectaría su atención, el pago de reclamos, operaciones clave o el incumplimiento de reglas, regulaciones o agencias gubernamentales, solicitudes de cumplimiento de la ley o una orden judicial o administrativa. Alliance revisará su solicitud y le informará si la acepta o la rechaza.
4. Obtención de expedientes médicos: usted tiene derecho a ver y copiar su información, con limitadas excepciones. Para ver su información, tiene que enviar una solicitud por escrito en la que especifique la información a la que desea tener acceso. Comuníquenos también si quiere verla, copiarla u obtener una copia de esta. Las leyes de California nos permiten cobrarle una cuota justa por copiar sus expedientes.

Alliance puede denegar su solicitud en circunstancias limitadas; por ejemplo:

- a. Notas de psicoterapia, que son las notas personales de un proveedor del cuidado de la salud mental que documentan o hablan sobre el contenido de una sesión de asesoría, que se mantienen separadas del resto de los expedientes médicos del paciente. Consulte el Título 45 del Código de Regulaciones Federales (Code of Federal Regulations, CFR), secciones 164.524(a)(1)(i) y 164.501.
  - b. Información obtenida en previsión razonable de una acción o procedimiento civil, penal o administrativo, o para su uso en este. Consulte el Título 45 del CFR, Sección 164.524(a)(1)(ii).
  - c. Cuando Alliance no tiene los registros. Alliance contrata médicos comunitarios, grupos de proveedores, hospitales y proveedores auxiliares para que presten servicios a nuestros miembros. Los expedientes médicos completos de nuestros miembros son conservados por los médicos comunitarios, grupos de proveedores, hospitales y proveedores auxiliares, no por Alliance. Es posible que necesite comunicarse con los proveedores de atención médica para obtener sus expedientes médicos.
5. Derecho a solicitar información a través de una aplicación de terceros: usted tiene derecho a solicitar acceso a su información de salud a través de una aplicación de terceros de su elección, según lo permiten las reglas federales de interoperabilidad y acceso de pacientes.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

6. Corrección de registros de salud y reclamos: si cree que hay un error en su PHI, puede solicitarnos que lo corrijamos. Es posible que haya alguna información que Alliance no pueda cambiar, como, por ejemplo, el diagnóstico del médico, y Alliance se lo comunicará por escrito. Si otra persona, como su médico, nos dio la información, Alliance se lo hará saber para que pueda usted pedirle que la corrija. Si Alliance rechaza su solicitud, le explicará por qué y le informará cómo indicar su desacuerdo o apelar la decisión.
7. Lista de entidades con las que se han compartido registros: puede solicitarnos una lista (informe) de las veces que Alliance ha compartido su información de salud, con quién la compartió y una breve descripción de la razón. Alliance le proporcionará la lista correspondiente al periodo que solicite. Por ley, Alliance proporcionará la lista de un máximo de seis (6) años antes de la fecha de su solicitud por escrito. Alliance incluirá todas las divulgaciones, excepto aquellas sobre tratamiento, pago y operaciones de atención médica, y ciertas otras divulgaciones, como cuando Alliance compartió la información con usted o con su permiso. Tenga en cuenta que es posible que deba pagar una cuota.
8. Derecho a recibir un aviso de violación de privacidad: Alliance le hará saber oportunamente si ocurre una violación que pudiera haber comprometido la privacidad o la seguridad de su PHI.
9. Derecho a recibir una copia impresa de este Aviso sobre prácticas de privacidad: usted tiene derecho a recibir una copia impresa de este Aviso sobre prácticas de privacidad.
10. Derecho a elegir a alguien para que actúe en su nombre: si le dio a alguien un poder médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su PHI.

### F. Cambios a este Aviso sobre prácticas de privacidad

Alliance tiene derecho a cambiar este Aviso sobre prácticas de privacidad en cualquier momento en el futuro. Hasta que se haga tal cambio, Alliance está obligada por la ley a respetar este aviso. Después de hacer un cambio, el aviso modificado se aplicará a toda la PHI que Alliance mantenga, independientemente de cuándo se creó o recibió.

Alliance le enviará el aviso por correo en un plazo de **60 días** a partir de que se haga algún cambio importante. Alliance también publicará el aviso actual en nuestro sitio web en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

### G. Quejas

Si tiene alguna queja acerca de este Aviso sobre prácticas de privacidad o acerca del modo en el que Alliance maneja su información, comuníquese con nosotros:

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

También puede comunicarse con el encargado de privacidad de Alliance:

Attn: Compliance Department  
Alameda Alliance for Health  
1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502

Teléfono: 1-510-747-4500

Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

También puede transmitir su queja al secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Health and Human Services, HHS) de Estados Unidos. Alliance nunca le solicitará que renuncie a sus derechos de presentar una queja. No será penalizado de ningún modo ni se tomarán represalias contra usted por presentar una queja.

Para presentar una queja ante HHS, comuníquese con:

Attn: Regional Manager  
Department of Health Human Services (HHS) Office of Civil Rights (OCR)  
90 7th Street, Suite 4-100  
San Francisco, CA 94103

Línea gratuita: 1-800-368-1019

Fax: 1-202-619-3818

Correo electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov)

En línea: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Si usted es un miembro de Alliance Medi-Cal, también puede notificar a la Oficina de Privacidad del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (Department of Health Care Services, DHCS) en la siguiente dirección:

Department of Health Care Services Office of HIPAA Compliance  
PO Box 997413, MS 4721  
Sacramento, CA 95899-7413



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

Línea gratuita: 1-866-866-0602

Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): 711/1-800-735.2929

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.

---

### Aviso sobre leyes

Muchas leyes se aplican a este. 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 (OHC) y recuperación de daños

El programa Medi-Cal sigue las leyes y regulaciones estatales y federales relativas a la responsabilidad legal de terceros por la prestación de servicios de cuidado de la salud 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. Los miembros de Medi-Cal con OHC deben usar su OHC para los servicios cubiertos antes de usar sus beneficios de Medi-Cal. Como condición para ser elegible para Medi-Cal, debe solicitar o conservar cualquier OHC disponible si no tiene costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen sobre OHC y cualquier cambio a estas. Es posible que tenga que reembolsar al DHCS cualquier beneficio pagado por error si no reporta su OHC a tiempo. Presente su OHC en línea en la página <http://dhcs.ca.gov/OHC>.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 7. Derechos y responsabilidades

Si no tiene acceso a Internet, puede informar a Alliance sobre la OHC llamando al 1-510-747-4567 o a la línea gratuita al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 o 711). O puede llamar al centro de procesamiento de la OHC del DHCS al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o al 1-916-636-1980.

A continuación, se muestra una lista parcial de seguros que **no** se consideran OHC.

- Cobertura por lesiones personales o pagos médicos bajo un seguro de automóvil  
Nota: Lea a continuación sobre los requisitos de notificación para los programas de lesiones personales y de compensación a los trabajadores.
- Seguro de vida
- Compensación a los trabajadores
- Seguro de vivienda
- Seguro de cobertura extendida (umbrella)
- Seguro contra accidentes
- Seguro de reemplazo de ingresos (por ejemplo, Aflac).

El DHCS tiene el derecho y la responsabilidad de recibir el reembolso por 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 tránsito o en el trabajo, es posible que el seguro de automóvil o de accidentes de trabajo tenga que pagar primero su atención médica o reembolsar a Medi-Cal si Medi-Cal pagó por los servicios.

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 un reclamo. Presente su notificación en línea a:

- Programa de Lesiones Personales en <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Programa de recuperación de compensación a los trabajadores en <https://dhcs.ca.gov/WC>

Para obtener más información, visite el sitio web de la División de Recuperación y Responsabilidad de Terceros del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o llame al 1-916-445-9891.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



---

### Aviso sobre la recuperación por medio de la herencia

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso a partir de los patrimonios legalizados de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos a partir de su cumpleaños 55. El reembolso incluye los honorarios por servicios y las primas de atención médica administrada, o los pagos de capitación por servicios en centros de enfermería, servicios en el hogar y en la comunidad, y servicios hospitalarios y de medicamentos recetados relacionados recibidos cuando el miembro era paciente hospitalizado de un centro de enfermería o estaba recibiendo servicios en el hogar y comunitarios. El reembolso no puede superar el valor del patrimonio testamentario legalizado del miembro.

Para obtener más información, visite el sitio web del Programa de Recuperación de Patrimonio del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/er> o llame al 1-916-650-0590.

---

### 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 de Alliance, siempre puede presentar una apelación ante Alliance. Consulte la sección "Apelaciones" en el Capítulo 6 de este manual, para obtener información importante sobre cómo presentar su apelación. Cuando Alliance le envíe un NOA, le informará de todos sus derechos si no está de acuerdo con una decisión que tomamos.

#### **Contenido de los avisos**

Si Alliance determina las denegaciones, los retrasos, las modificaciones, los vencimientos, las suspensiones o las reducciones de sus servicios parcial o totalmente en función de la necesidad médica, su NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que Alliance pretende emprender.
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de Alliance.
- Cómo tomó Alliance la decisión, incluyendo las reglas que esta usó.
- Las razones médicas de la decisión. Alliance debe exponer claramente por qué su estado no se ajusta a las reglas o pautas.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 7. Derechos y responsabilidades

### ***Traducciones***

Alliance tiene la obligación de traducir por completo y de proporcionar información escrita al miembro en los idiomas comunes preferidos, incluidos todos los avisos de quejas y apelaciones.

El aviso completamente traducido debe incluir la razón médica de la decisión de Alliance de denegar, retrasar, modificar, terminar, suspender o reducir una solicitud de servicios de cuidado de la salud.

Si no está disponible la traducción en su idioma de preferencia, Alliance está obligada a ofrecerle ayuda verbal en su idioma de preferencia para que pueda entender la información que reciba.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://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

Si no puede oír o hablar bien (CRS/TTY): 711/1-800-735-2929

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

Línea gratuita: 1-800-491-9099

Agencia de Servicios Sociales del Condado de Alameda (Alameda County Social  
Services Agency, Centro Medi-Cal)

Número de teléfono: 1-510-777-2300

Línea gratuita: 1-800-698-1118

Servicios para los Niños de California (CCS)

Número de teléfono: 1-510-208-5970

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

de Ayuda de Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO)

Línea gratuita: 1-888-466-2219

Si no puede oír o hablar bien (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

Si no puede oír o hablar bien (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

Health Care Options (HCO)

Línea gratuita: 1-800-430-4263

Si no puede oír o hablar bien (TTY): 1-800-430-7077

Medi-Cal Dental

Línea gratuita: 1-800-322-6384

Si no puede oír o hablar bien (TTY): 1-800-735-2922

Medi-Cal Rx

Línea gratuita: 1-800-977-2273

Si usted no puede oír o hablar bien (TTY), llame al 1-800-977-2273 y presione 7 o marque 711.

Centro Regional del Este de la Bahía (Regional Center of the East Bay)

Número de teléfono: 1-510-618-6100

Vision Service Plan (VSP)

Línea gratuita: 1-855-492-9028

Si no puede oír o hablar bien (TTY): 711



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## Palabras que debe conocer

**Trabajo de parto activo:** periodo de tiempo en el que una miembro embarazada se encuentra en las tres etapas del parto y no puede ser trasladada con seguridad a otro hospital antes del parto o un traslado puede perjudicar la salud y la seguridad de la miembro o del bebé por nacer.

**Aguda:** afección médica breve y repentina que requiere atención médica rápida.

**Indígena estadounidense:** persona que cumple la definición de "indígena estadounidense" según la ley federal en la sección 438.14 del Título 42 del CFR, que define a una persona como "indígena estadounidense" como la persona que cumple alguna de las siguientes condiciones:

- Es miembro de una tribu indígena estadounidense reconocida a nivel federal.
- Vive en un centro urbano y cumple una o más de las siguientes condiciones:
  - Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de indígenas estadounidenses, incluyendo aquellas tribus, bandas o grupos extinguidos desde 1940 y aquellos reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o que es descendiente en primer o segundo grado de alguno de dichos miembros
  - Es esquimal o aleutiano, u otro nativo de Alaska
  - Es considerado por el Secretario del Interior como indígena estadounidense a cualquier efecto
- Se determina que es un indígena estadounidense conforme a las regulaciones emitidas por el Secretario de Salud y Servicios Humanos
- Es considerado por el Secretario del Interior como indígena estadounidense a cualquier efecto
- Es considerado por el Secretario de Salud y Servicios Humanos como indígena estadounidense a efectos de elegibilidad para los servicios de cuidado de la salud para indígenas estadounidenses, incluso como indígena estadounidense de California, esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska

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

**Servicios de salud del comportamiento:** incluyen servicios especializados de salud mental (SMHS), servicios no especializados de salud mental (NSMHS) y servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD), para apoyar el bienestar mental y emocional de los miembros. El plan de salud ofrece los NSMHS a los miembros que tienen afecciones mentales leves o moderadas. Los planes de salud mental (Mental Health Plans, MHP) del condado brindan los SMHS a los miembros que



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

presentan una discapacidad grave o tienen alto riesgo de deterioro funcional a causa de un trastorno mental. Los servicios de emergencia en salud mental cubren las evaluaciones y tratamientos que se realizan en situaciones de emergencia. El condado también ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, conocidos como servicios para el tratamiento del SUD.

**Beneficios:** servicios de cuidado de la salud y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

**Servicios para los Niños de California (CCS):** un programa de Medi-Cal que proporciona servicios a niños de hasta 21 años con ciertas afecciones, enfermedades o problemas de salud crónicos.

**Administrador de casos:** enfermeras registradas, trabajadores sociales u otros profesionales con licencia que pueden ayudar a un miembro a entender problemas importantes de salud y coordinar la atención médica con los proveedores de los miembros.

**Enfermera obstétrica certificada (CNM):** persona licenciada como enfermera registrada y certificada como enfermera obstetra por la Junta de Enfermeros Registrados de California. Una enfermera obstétrica certificada puede atender casos de parto normal.

**Quiropráctico:** un proveedor que trata la columna mediante manipulación manual.

**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 el miembro empeore.

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

**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 para los miembros que califiquen.

**Apoyos comunitarios:** los apoyos comunitarios son servicios que ayudan a mejorar la salud general de los miembros. Ofrecen servicios para cubrir necesidades sociales relacionadas con la salud, como vivienda, comidas y atención personal. Estos servicios apoyan a los miembros de la comunidad, con el objetivo de promover la salud, la estabilidad y la independencia.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

**Queja:** una queja es la expresión verbal o escrita de un miembro que muestra insatisfacción con un servicio, lo que incluye, entre otros:

- La calidad de la atención o de los servicios recibidos;
- Las interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una extensión de tiempo propuesta por Alliance, un programa de salud mental o de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias del condado, o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que un reclamo.

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

**Lista de medicamentos por contrato (CDL):** la lista de medicamentos aprobados para Medi-Cal Rx a partir de la cual un proveedor puede solicitar los medicamentos cubiertos que un miembro necesita.

**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 un miembro realiza, generalmente en el momento del servicio, adicional al pago de Alliance.

**Sistema de Salud Organizado por el Condado (County Organized Health System, COHS):** Una agencia local creada por la Junta de Supervisores del condado para contratar el programa de Medi-Cal. Un miembro se inscribe automáticamente en un plan del COHS si cumple con las reglas de inscripción. Los miembros inscritos eligen a su proveedor de atención médica de entre todos los proveedores del COHS.

**Servicios cubiertos:** servicios de Medi-Cal cuyo pago es responsabilidad de Alliance. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal, cualquier modificación del contrato y como se detalla en este manual del miembro (también conocido como Evidencia de Cobertura [EOC] y Formulario de autorización de divulgación combinados).

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



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

**Cancelación de la inscripción:** dejar de usar un plan de salud porque el miembro ya no califica o cambia a un nuevo plan de salud. El miembro debe firmar un formulario que diga que ya no desea usar el plan de salud o llamar a Opciones de Atención Médica y cancelar su inscripción por teléfono.

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

**Servicios de doula:** los servicios de doula incluyen educación para la salud, defensoría y apoyo físico, emocional y no médico. Los miembros pueden recibir estos servicios antes, durante y después del parto o al finalizar un embarazo, incluido el periodo posparto. Los servicios de doula forman parte de los servicios preventivos y deben ser recomendados por un médico u otro profesional certificado.

**Equipo médico duradero (DME):** el equipo médico que es médicamente necesario y ordenado por el médico de un miembro u otro proveedor que el miembro usa en el hogar, la comunidad o una instalación que se utiliza como hogar.

**Detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT):** visite “Medi-Cal para Niños y Adolescentes”.

**Atención 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.

**Afección médica de emergencia:** una afección médica o mental con síntomas muy intensos, como el trabajo de parto activo (consulte la definición arriba) o un dolor intenso, que alguien con los conocimientos promedios 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 la salud de la miembro 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
- Resultado en muerte

**Transporte médico de emergencia:** transporte en una ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencia para recibir atención médica de emergencia.

**Administración de atención mejorada (Enhanced Care Management, ECM):** ECM es un enfoque interdisciplinario e integral de la atención que aborda las necesidades clínicas y no clínicas de los miembros con las necesidades médicas y sociales más complejas.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

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

**Paciente establecido:** un paciente que tiene una relación existente con un proveedor y que ha acudido a ese proveedor dentro de un periodo de tiempo específico establecido por el plan de salud.

**Tratamiento experimental:** medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que se encuentran en fase de prueba con estudios de laboratorio o en animales antes de probarlos en seres humanos. Los servicios experimentales no son objeto de una investigación clínica.

**Servicios de planificación familiar:** servicios que previenen o retrasan el embarazo. Los servicios se proporcionan a miembros en edad reproductiva para permitirles determinar el número de hijos y el tiempo de espera entre embarazos.

**Centro de salud con certificación federal (FQHC):** un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Un miembro puede recibir atención primaria y preventiva en un FQHC.

**Medi-Cal de honorarios por servicios (FFS):** a veces, Alliance no cubre los servicios, pero un miembro aún puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS, como muchos servicios de farmacia mediante Medi-Cal Rx.

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

**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.

**Centros de parto independientes (FBC):** centros de salud donde se planea que ocurra el parto lejos de la residencia de la miembro embarazada y 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.

**Reclamo:** una queja es la expresión verbal o escrita de un miembro que muestra insatisfacción con un servicio, lo que incluye, entre otros:

- La calidad de la atención o de los servicios recibidos;
- Las interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una extensión de tiempo propuesta por Alliance, un programa de salud mental o de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias del condado, o un proveedor de Medi-Cal.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

Una queja es lo mismo que un reclamo.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** servicios de cuidado de la salud que ayudan al miembro a mantener, aprender o mejorar habilidades y funciones para la vida cotidiana.

**Health Care Options (HCO):** el programa que puede inscribir en el plan de salud o cancelar la inscripción de un miembro a este.

**Seguro médico:** cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos reembolsando al asegurado los gastos originados por enfermedades o lesiones, o pagando al proveedor de la atención médica directamente.

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

**Proveedores de atención médica en el hogar:** proveedores que al brindan al miembro atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

**Centro de cuidados paliativos (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 meses o menos.

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

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

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

**Proveedores de atención médica para indígenas estadounidenses (IHCP):** un programa de atención médica operado por el Servicio de Salud Indígena Estadounidense (Indian Health Service, IHS), una tribu indígena estadounidense, un programa de salud tribal, una organización tribal o una organización indígena estadounidense urbana (Urban Indian Organization, UIO), tal como se definen estos términos en la sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Médica Indígena Estadounidense (Título 25 del Código de los Estados Unidos [Unites States Code, USC], sección 1603).

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

**Atención intermedia en un centro o en el hogar:** atención proporcionada en un centro de atención médica a largo plazo o en el hogar que proporciona servicios



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

residenciales las 24 horas del día. Los tipos de centros u hogares de atención intermedia incluyen los centros de atención intermedia/discapacidades del desarrollo (ICF/DD), los centros de atención intermedia/discapacidades del desarrollo-habilitación (ICF/DD-H) y los centros de atención intermedia/discapacidades del desarrollo-enfermería (ICF/DD-N).

**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 Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), pero que no ha sido aprobado para su uso general por la FDA y que aún es objeto de investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

**Atención médica a largo plazo:** atención en un centro durante un periodo superior al mes de ingreso más un mes.

**Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS):** servicios que ayudan a las personas con problemas de salud crónicos o discapacidades a vivir o trabajar en el lugar que elijan. Esto puede ser en casa, en el trabajo, en una vivienda grupal, en un hogar de ancianos o en otro tipo de centro de atención. Los LTSS incluyen programas de atención a largo plazo y servicios que se ofrecen en el hogar o en la comunidad, también conocidos como servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS). Algunos servicios LTSS los ofrecen los planes de salud, mientras que otros se proporcionan por separado.

**Plan de atención médica administrada:** un plan de salud 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.

**Medi-Cal para Niños y Adolescentes:** un beneficio para los miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudarlos 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. Deben recibir tratamiento para cuidar o ayudar con las afecciones que pudieran encontrarse en las revisiones. Este beneficio también se conoce como detección, diagnóstico y tratamiento tempranos y periódicos (EPSDT) bajo la ley federal.

**Medi-Cal Rx:** un servicio de beneficios farmacéuticos que forma parte de Medi-Cal de FFS y conocido como "Medi-Cal Rx" que proporciona beneficios y servicios farmacéuticos, incluidos medicamentos recetados y algunos suministros médicos a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

**Hogar médico:** Modelo de atención que proporciona las principales funciones de la atención primaria de salud. Esto incluye atención integral, atención coordinada y centrada en el paciente, servicios accesibles y calidad y seguridad.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

**Medicamento necesario (o necesidad médica):** los servicios médicamente necesarios son aquellos que son importantes, razonables y protegen la vida. La atención es necesaria para evitar que los pacientes se enfermen gravemente o queden discapacitados. Esta atención reduce el dolor grave diagnosticando o tratando la enfermedad, el trastorno o la lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención necesaria para remediar o ayudar con una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por consumo de sustancias (SUD).

**Transporte médico:** transporte que un proveedor prescribe a un miembro cuando este no está física o médicamente capacitado para usar un automóvil, autobús, tren, taxi u otro medio de transporte público o privado para acudir a una cita médica cubierta por el seguro o para recoger recetas médicas. Alliance paga el transporte de menor costo según sus necesidades médicas cuando necesita un medio de transporte para llegar a su cita.

**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.

**Proveedor de servicios de salud mental:** profesionales de cuidado de la salud que proporcionan servicios de salud mental a los pacientes.

**Servicios de ayuda en el parto:** atención prenatal, durante el parto y posparto, que incluye servicio de planificación familiar para la madre y atención inmediata para el recién nacido, proporcionada por enfermeras obstétricas certificadas (CNM) y por parteras autorizadas (LM).

**Red:** un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados por Alliance para proporcionar atención médica.

**Proveedor de la red (o proveedor dentro de la red):** consulte "Proveedor participante".

**Servicio no cubierto:** un servicio que Alliance no cubre.

**Transporte no médico:** transporte que usa para ir y regresar de una cita para un servicio cubierto de Medi-Cal autorizado por el proveedor de un miembro y para recoger recetas y suministros médicos.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

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

**Aparato ortopédico:** un aparato que se usa fuera del cuerpo para sostener o corregir una parte del cuerpo gravemente lesionada o enferma y que es médicamente necesario para la recuperación del miembro.

**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, de la vista, de farmacia, los planes de Medicare Advantage (Parte C), los planes de medicamentos de Medicare (Parte D) o los planes complementarios de Medicare (Medigap).

**Servicios fuera del área:** servicios recibidos mientras un miembro está en cualquier lugar fuera del área de servicio de Alliance.

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

**Cuidados para pacientes ambulatorios:** cuando un miembro no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir atención médica necesaria.

**Servicios ambulatorios de salud mental:** servicios ambulatorios para miembros con afecciones médicas mentales de leves a moderadas, incluidos:

- Evaluación y tratamiento de salud mental (psicoterapia) individual 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
- Consultas psiquiátricas
- Pruebas de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios

**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 esperanza de vida de seis meses o menos.

**Hospital participante:** un hospital con licencia que tiene contrato con Alliance para proporcionar servicios a miembros en el momento en que el miembro obtiene atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes podrían 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.

**Proveedor participante (o médico participante):** un médico, hospital u otro profesional de cuidado de la salud o centro de salud autorizado, incluidos los centros de atención subaguda, que tienen contrato con Alliance para ofrecer servicios cubiertos a los miembros cuando obtienen atención.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

**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 el miembro está hospitalizado, que se cobran en la cuenta del hospital.

**Plan:** consulte "Plan de atención administrada".

**Servicios de posestabilización:** servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se proporcionan después de estabilizar al miembro para mantenerlo estabilizado. Los servicios de atención posestabilización están cubiertos y pagados. Los hospitales fuera de la red podrían necesitar una aprobación previa (autorización previa).

**Aprobación previa (autorización previa):** proceso mediante el cual el miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación de Alliance para determinados servicios para asegurarse de que Alliance los cubrirá. Una remisión no es una aprobación. Una aprobación previa es lo mismo que una autorización previa.

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

**Medicamentos recetados:** un medicamento que requiere legalmente una orden de un proveedor autorizado para su venta, a diferencia de los medicamentos de venta libre (Over-the-Counter, OTC), que no necesitan una receta.

**Atención primaria:** consulte "Atención de rutina".

**Proveedor de atención médica (PCP):** el proveedor autorizado que el miembro tiene durante la mayor parte de su atención médica. El PCP ayuda al miembro a obtener la atención que necesita.

El PCP puede ser un:

- Médico general
- Internista
- Pediatra
- Médico de familia
- Ginecobstetra
- Proveedor de atención médica para indígenas estadounidenses (Indian Health Care Provider, IHCP)
- Centro de salud con certificación federal (FQHC)
- Clínica de salud rural (RHC)
- Enfermera profesional con práctica médica
- Asistente médico
- Clínica



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visitenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

**Autorización previa (aprobación previa):** proceso mediante el cual el miembro o su proveedor deben solicitar la aprobación de Alliance para determinados servicios para asegurarse de que Alliance los cubrirá. Una remisión no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una aprobación previa.

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

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

**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 el miembro u otras personas, o que el miembro de inmediato deje de poder obtener o usar alimentos, albergue o ropa debido al trastorno mental.

**Servicios de salud pública:** servicios de salud dirigidos a toda la población. 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.

**Proveedor calificado:** un médico calificado en el área de práctica adecuada para atender la afección del miembro.

**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.

**Remisión:** cuando el PCP del miembro dice que el miembro puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una remisión y una aprobación previa (autorización previa).

**Servicios y dispositivos de habilitación y rehabilitación:** servicios y dispositivos para ayudar a los miembros con lesiones, discapacidades o afecciones crónicas a adquirir o recuperar sus habilidades mentales y físicas.

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

**Clínica de salud rural (RHC):** un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Los miembros pueden recibir atención primaria y preventiva en un RHC.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).



## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

**Servicios sensibles:** servicios relacionados con salud mental, sexual y reproductiva, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH o SIDA, agresiones sexuales y abortos, trastornos por consumo de sustancias (SUD), atención para la afirmación del género y violencia de pareja.

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

**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 hogar.

**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.

**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, el miembro necesitará una remisión de su PCP para acudir con un especialista.

**Servicios especializados de salud mental (SMHS):** servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental superiores a un nivel de deterioro de leve a moderado.

**Centro de atención subaguda (para adultos o pediátrico):** un centro de atención médica a largo plazo que proporciona cuidados integrales a miembros médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, cuidados de traqueotomía, alimentación por sonda intravenosa y atención médica administrada compleja para el tratamiento de heridas.

**Enfermedad terminal:** una afección médica que no puede revertirse y que muy probablemente ocasione la muerte en un año o menos si la enfermedad presenta un avance natural.

**Recuperación por agravio:** cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al miembro por esa lesión.



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).

## 8. Números y palabras importantes que debe conocer

**Triage (o detección):** la evaluación de la salud del miembro por parte de un médico o una enfermera capacitada para realizar dicha evaluación con la finalidad de determinar qué tan urgentemente necesita la atención.

**Atención de urgencia (o servicios urgentes):** servicios proporcionados para tratar enfermedades, lesiones o afecciones que no son de emergencia, pero que necesitan atención médica. Los miembros pueden 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.

**Exención 1915(c) para Servicios en el hogar y en la comunidad (HCBS):** este programa especial del gobierno está destinado a personas con riesgo de ser internadas en un hogar de ancianos o en una institución. El programa permite al DHCS ofrecer HCBS a estas personas para que puedan permanecer en su hogar o en un entorno comunitario. Los HCBS incluyen administración de casos, atención personal, enfermería especializada, rehabilitación y servicios de asistencia doméstica o de asistente en el cuidado de la salud en el hogar. También ofrecen programas diurnos para adultos y cuidado temporal de reemplazo. Los miembros de Medi-Cal deben solicitar por separado y cumplir los requisitos para inscribirse en una exención. Algunas exenciones tienen lista de espera.

C&0\_MCAL MBR\_EOC 09/2025



Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). Alliance está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita. O llame a la Línea de Retransmisión de California al 711. Visítenos en línea en [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org).