

MIEMBRO CONNECT

Verano/Otoño de 2022

ALAMEDA
Alliance
FOR HEALTH

SOMOS EL CONDADO DE ALAMEDA

Ayudamos a las personas de nuestra comunidad desde 1996



PROVEEDOR DESTACADO: DEFINICIÓN DE LO QUE SIGNIFICA SER UN LÍDER SERVIDOR:

— LA HISTORIA DE LA DRA. KELLEY MEADE

A la Dra. Kelley Meade le apasiona ayudar a las personas a acceder a la atención médica y los servicios de salud. Como pediatra capacitada, los intereses especiales de la Dra. Meade incluyen el control del asma y el apoyo a estilos de vida saludables para nuestros miembros más jóvenes.

La Dra. Meade obtuvo su licenciatura en medicina en el medio oeste en la Universidad de Medicina y Ciencias Rosalind Franklin, Facultad de Medicina de Chicago. Luego, completó una residencia en pediatría en la costa este en la Facultad de Medicina de la Universidad de Boston, Boston Medical Center.

www.alamedalliance.org

PO Box 3789
San Leandro, California 94578

ALAMEDA
Alliance
FOR HEALTH

PRSRST STD
US POSTAGE
PAID
Alliance for Health

(continuación de la página 2)

ÍNDICE

- 1 Proveedor destacado: Definición de lo que significa ser un líder servidor: la historia de la Dra. Kelley Meade
- 3 Índice
- 4 Salud mental, servicios para el espectro autista y la nueva política de No Wrong Door (NWD) a los servicios de salud mental
- 4 Colaboración para mejorar la salud mental de nuestros miembros más jóvenes
- 6 Mantenga su cobertura
- 7 Vacuna contra el COVID-19, vacuna de refuerzo, prueba de recordatorio
- 8 Estamos aquí para usted - Temporada de gripe 2022
- 9 Las pruebas rápidas de venta libre del COVID-19 están disponibles sin costo para los miembros de Alliance Group Care y Medi-Cal
- 11 Remisiones permanentes
- 12 Actualización importante sobre los servicios de cuidado de la salud conductual para miembros de Alliance y Aviso de transición de Beacon
- 13 Prevención e informes de fraude, despilfarro y abuso (FWA) en la atención médica
- 14 Sus derechos de conformidad con la Atención Médica Administrada de Medi-Cal
- 19 Expansión de la atención a largo plazo (LTC) con CalAIM
- 20 ¿Qué es la viruela del mono (MPX)?
- 21 Nueva Línea Directa Nacional de Salud Mental Materna
- 22 Prueba de detección de cáncer para la salud de la mujer
- 23 Jugüemos a ponernos al día con los chequeos y las vacunas
- 24 ¿A dónde voy para recibir atención médica?
- 25 Derechos y responsabilidades del miembro
- 28 Aviso de no discriminación
- 31 Servicios de asistencia con el idioma
- 32 Acceso al idioma
- 33 Cambios de dirección y número de teléfono
- 33 Programas y materiales sin costo
- 33 Servicios de idiomas sin costo
- 34 Programa de Mejoramiento de la Calidad
- 35 Números de teléfono importantes
- 35 ¡Conéctese con nosotros!
- 36 Programas y materiales de bienestar

SALUD MENTAL, SERVICIOS PARA EL ESPECTRO AUTISTA Y LA NUEVA POLÍTICA DE NO WRONG DOOR (NWD) A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Alliance ahora ofrece No Wrong Door (NWD) a todos los miembros para facilitar la conexión con los servicios de salud mental. No importa dónde busque atención por primera vez, puede recibir servicios sin demora.

El modelo NWD simplifica el acceso a los servicios y el tratamiento. Antes, los miembros de Medi-Cal acudían al Departamento de Salud del Comportamiento del condado de Alameda para servicios especializados de salud mental, como cuidado hospitalario y a Alameda Alliance para servicios no especializados, como terapia. Ahora, puede buscar atención en Salud conductual del condado de Alameda o Alliance y mantener relaciones con proveedores de confianza, incluso cuando sus necesidades de atención cambien.

NWD mejorará el acceso a los servicios de salud mental y del espectro autista, y ofrecerá atención de mayor calidad para todos nuestros miembros.

COLABORACIÓN PARA MEJORAR LA SALUD MENTAL DE NUESTROS MIEMBROS MÁS JÓVENES

El COVID-19 ha tenido un gran impacto en nuestras vidas y muchos de nosotros hemos experimentado un mayor estrés. También ha tenido un gran impacto en la salud mental de los jóvenes.

En respuesta, el estado invirtió más de \$4 mil millones para mejorar el cuidado de la salud mental de los niños y jóvenes del estado. Estos fondos se destinarán a las escuelas públicas para que puedan detectar inquietudes de salud mental entre los estudiantes de manera temprana y ofrecerles los servicios necesarios.

¡Alliance apoya este esfuerzo! Nos asociaremos con la oficina de Educación del condado de Alameda y la Agencia de Servicios de Cuidado de la Salud del condado de Alameda para apoyar este trabajo. Durante el próximo año, nos asociaremos para evaluar las necesidades de nuestros miembros más jóvenes y crear un mapa de los servicios actuales. El esfuerzo también buscará brechas en la atención para ver qué grupos pueden necesitar más servicios. Además, buscaremos la opinión de la comunidad para asegurarnos de tener una visión amplia de las necesidades de los estudiantes y las familias a quienes servimos.

Con nuestros socios, nos comprometemos a garantizar que los niños y las familias a quienes servimos tengan acceso a los servicios de salud mental, para que puedan tener la mejor salud y bienestar posibles y alcanzar su mayor potencial.

PROVEEDOR DESTACADO: DEFINICIÓN DE LO QUE SIGNIFICA SER (CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA 1)



En 1995, la Dra. Meade volvió al punto de partida y regresó a su hogar en el Área de la Bahía, donde trabajó en el Hospital Infantil Benioff de la UCSF en Oakland (BCH Oakland), el mismo lugar donde le extirparon las amígdalas cuando era niña.

En UCSF BCH Oakland, la Dra. Meade se desempeñó como directora médica interina y, en la actualidad, es vicedecana de Asuntos Académicos y Clínicos. La Dra. Meade se asocia con el liderazgo de la escuela de medicina de la UCSF, apoyando a los miembros de la facultad con su trabajo en la atención al paciente, la investigación, la atención y la defensa. Incluso con su apretada agenda, la Dra. Meade visita la clínica de atención primaria pediátrica al menos una vez por semana para atender a sus pacientes. La Dra. Meade y su clínica recibieron recientemente una subvención de Alliance para coordinar con los distritos escolares la mejora de la atención del asma pediátrica.

Criada en Oakland y Berkeley, la Dra. Meade es nativa del Área de la Bahía con profundas raíces en el lugar donde vivimos. Por su pasión por brindar atención a nuestros miembros más jóvenes y mejorar los sistemas de salud para el bien común, la Dra. Meade es la verdadera definición de un "líder servidor". Ella se involucra con sus pacientes y sus familias para encontrar las mejores formas de manejar las necesidades de salud y mantenerse saludable. Su pasión y cuidado por la salud de los niños y adultos jóvenes y retribuir a la comunidad es parte de su estilo de liderazgo.



UN LÍDER SERVIDOR: LA HISTORIA DE LA DRA. KELLEY MEADE



En su tiempo libre, a la Dra. Meade le gusta cocinar para su familia y estar en o cerca de cualquier cuerpo de agua para realizar actividades recreativas como kayak.

Alliance tiene el honor de que la Dra. Meade se preocupe por nuestros miembros más jóvenes y sea miembro de nuestra Junta de Administración y Comité de Planificación Estratégica, ayudando a guiar, supervisar y contribuir a la administración de nuestra organización. Su conocimiento, experiencia y profundo trabajo son invaluable para Alliance, nuestros miembros, socios proveedores y nuestra comunidad.

Esperamos con interés el trabajo en curso con la Dra. Meade para encontrar las mejores formas de servir a todos.

¿Desea obtener más información sobre la Dra. Meade? Visite nuestro sitio web para ver un mensaje cercano y personal de la Dra. Meade en www.alamedaalliance.org.

También puede conectarse con nosotros en Facebook, Instagram o Twitter para ver el video.



www.facebook.com/alamedaallianceforhealth



[@alamedaalliance](https://twitter.com/alamedaalliance)



[@alamedaallianceforhealth](https://www.instagram.com/alamedaallianceforhealth)

MANTENGA SU COBERTURA

Alameda Alliance for Health (Alliance), está aquí para usted. Como su socio en la salud, queremos ayudarle a vivir su mejor vida manteniéndose saludable. Estar saludable incluye mantener su cobertura para sus beneficios de atención médica.

No se pierda información importante sobre su cobertura de salud de Medi-Cal.

Asegúrese de que nuestra oficina local de la Agencia de Servicios Sociales del condado de Alameda tenga su información de contacto actualizada. Puede comunicarse con ellos en línea, por teléfono, correo electrónico, fax o en persona. Para informar cualquier cambio en su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de correo electrónico, llame hoy mismo a la Agencia de Servicios Sociales del condado de Alameda a la línea gratuita **1.888.999.4772** o visite **www.alamedacountysocialservices.org**.



¿SABÍA USTED QUE?

Puede completar su renovación anual e informar cambios en su Medi-Case en línea.

Cree su cuenta en línea hoy yendo a **www.benefitscal.com** y seleccionando el enlace "Crear una cuenta" en la esquina superior derecha, debajo del botón "Iniciar sesión".

IMPORTANTE

Durante la emergencia de salud pública (Public health emergency, PHE) del COVID-19, nuestros miembros cubiertos por Medi-Cal han seguido inscritos en el programa. Si su información de contacto o las circunstancias de su hogar han cambiado, actualice su información hoy con nuestra oficina local del condado. Esto puede ayudarle a mantener su cobertura de Medi-Cal después del final de la PHE del COVID-19. Si recibe Ingresos del Seguro Social (Social Security Income, SSI), informe su cambio de dirección llamando a la línea gratuita al **1.800.772.1213** o comuníquese con nuestra oficina local del Seguro Social.

VACUNA CONTRA EL COVID-19, VACUNA DE REFUERZO, PRUEBA DE RECORDATORIO

Todavía estamos todos juntos en esto y estamos aquí para usted.

¡Alliance está trabajando arduamente para mantener nuestra comunidad saludable, segura y fuerte! Queremos que tenga la información que necesita sobre el COVID-19 y la vacuna, para ayudarle a usted, su familia, sus amigos y sus seres queridos a tomar las mejores decisiones para su salud.

La vacuna y la vacuna de refuerzo contra el COVID-19 siguen siendo su mejor opción para protegerse y prevenir la hospitalización y la muerte por la enfermedad del coronavirus. ¡Es la mejor manera de protegerse y proteger a sus seres queridos!

En este momento, la vacuna contra el COVID-19 está disponible para nuestros miembros más jóvenes de seis (6) meses y mayores sin costo alguno. Hacer una cita es sencillo y hay opciones disponibles en el hogar y sin cita previa. Los mayores de 5 años pueden obtener las vacunas de refuerzo, y los mayores de 12 años pueden obtener la vacunas de actualización del refuerzo.

Para programar una cita, visite <https://my.primary.health/l/alco-vax-signup> o llame al **1.510.208.4VAX**. Busque en vaccines.gov para encontrar otros sitios donde obtener las vacunas contra el COVID-19.

Si necesita asistencia con el transporte para llegar a un sitio de vacunación contra el COVID-19, llame a la línea gratuita de programación de transporte de Alliance al **1.855.891.7171**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Los miembros de Alliance que recibieron la vacunación completa después del **viernes 1.º de abril de 2022**, serán elegibles para recibir una tarjeta de regalo de comestibles de \$10 patrocinada por Alliance, hasta agotar existencias.

Todos estamos juntos en esto y todos podemos trabajar para ser parte de la solución. Gracias por colaborar para ayudar a mantener seguros a sus seres queridos y a nuestra comunidad.

Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de vacunación o la tarjeta de regalo, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance a la línea gratuita al **1.877.932.2738**.



ESTAMOS AQUÍ PARA USTED – TEMPORADA DE GRIPE 2022

DURANTE ESTA TEMPORADA DE GRIPE DE 2022, PROTÉJASE A SÍ MISMO Y A NUESTRA COMUNIDAD DE LA GRIPE Y DEL COVID-19.

Le enviamos este recordatorio para que usted obtenga su vacuna contra la gripe hoy y haga su parte para mantenerse saludable, seguro y fuerte. Es importante continuar protegiéndose usted mismo, a su familia y a los demás. La vacuna contra la gripe y la vacuna y las vacunas de refuerzo contra el COVID-19 están disponibles para todos los miembros elegibles de Alliance sin costo alguno. Llame al consultorio de su médico para encontrar una ubicación cerca de usted para recibir la vacuna contra la gripe. Puede recibir una vacuna contra la gripe y una vacuna o vacuna de refuerzo contra el COVID-19 durante la misma visita.* Hable con su médico para ver si la nueva vacuna de refuerzo bivalente contra el COVID-19 es adecuada para usted.

**Fuente: Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: Preguntas frecuentes sobre la influenza (gripe): temporada 2021-2022.*



LAS PRUEBAS RÁPIDAS DE VENTA LIBRE DEL COVID-19 ESTÁN DISPONIBLES SIN COSTO PARA LOS MIEMBROS DE ALLIANCE GROUP CARE Y MEDI-CAL

MIEMBROS DE ALLIANCE GROUP CARE

Desde el sábado 15 de enero de 2022, los miembros de Alliance en nuestro Group Care Plan pueden obtener hasta ocho (8) pruebas rápidas de antígenos de COVID-19 de venta libre (over-the-counter, OTC) por mes sin costo a través de la red de farmacias de Alliance.

Simplemente, siga los tres (3) pasos que se indican a continuación:

1. Visite su farmacia de la red de Alliance o cualquier farmacia de la red de Alliance para obtener pruebas rápidas de antígenos de COVID-19 de OTC.
2. Las pruebas rápidas de antígenos de COVID-19 deben estar aprobadas por la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA). Consulte al farmacéutico para confirmar que estén aprobadas por la FDA.
3. Deberá mostrar su tarjeta de identificación de miembro de Alliance para confirmar su elegibilidad.



Para buscar una farmacia de la red de Alliance cerca de usted, consulte nuestro directorio de farmacias en línea en www.alamedaalliance.org/help/find-a-pharmacy.

También puede llamar al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

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**

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

Si elige comprar una prueba rápida de antígenos de COVID-19 elegible aprobada por la FDA en una tienda minorista o una farmacia fuera de la red de Alliance, obtendrá un reembolso de hasta \$12.00 por prueba, conforme a las pautas federales.

Para solicitar un reembolso de pruebas elegibles, siga los pasos que se indican a continuación:

1. Visite el Portal de Miembros de Alliance en www.alamedaalliance.org.
2. Llene el Formulario de solicitud de reembolso para miembros para gastos médicos (lo encontrará en el Portal de Miembros de Alliance).
3. Cargue y adjunte al formulario una copia del recibo como comprobante de pago.
4. Certifique que las pruebas elegibles sean para uso personal y no para otros fines no autorizados.
5. Tenga en cuenta lo siguiente: Los formularios y recibos de la solicitud de reembolso en línea deben enviarse por medio del Portal de Miembros de Alliance.
6. Solo se aceptarán formularios de reembolso completos.
7. Solo podrá obtener el reembolso de un máximo de ocho (8) pruebas elegibles al mes, por \$12.00 por prueba.

LAS PRUEBAS RÁPIDAS DE VENTA LIBRE DEL COVID-19 ESTÁN DISPONIBLES SIN COSTO PARA LOS MIEMBROS DE ALLIANCE GROUP CARE Y MEDI-CAL (CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA 9)

MIEMBROS DE ALLIANCE MEDI-CAL

Desde el sábado 15 de enero de 2022, el programa Medi-Cal Rx del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (Department of Health Care Services, DHCS) ha cubierto las pruebas rápidas de antígeno de COVID-19 de venta libre (OTC) para los miembros de Alliance en nuestro Plan de Medi-Cal sin costo. Para obtener pruebas rápidas de antígenos de COVID-19 de OTC elegibles, vaya a cualquier farmacia participante de Medi-Cal Rx o llame sin costo a Medi-Cal RX al **1.800.541.5555** (TTY **1.800.430.7077**) para obtener más información.

Para solicitar el reembolso de pruebas rápidas de antígenos de COVID-19 de OTC al programa Medi-Cal Rx del DHCS, consulte www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi_Cal_Conlan.aspx.

Tenga en cuenta lo siguiente: Alliance rechazará las solicitudes de reembolso de Medi-Cal para pruebas rápidas de antígenos de COVID-19 de OTC y le pedirá enviar las solicitudes de reembolso a Medi-Cal Rx.

Para cualquier otra pregunta, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

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**

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



REMISIONES PERMANENTES



Una remisión permanente permite que un miembro de Alliance vea a un especialista sin necesidad de nuevas remisiones para cada consulta. La remisión permanente se puede utilizar hasta por 12 meses. Su proveedor puede solicitar esto para usted cuando tenga una afección que requiera un período de tratamiento más prolongado.

A continuación se enumeran ejemplos de afecciones en las que se puede utilizar una remisión permanente.

Para especialistas dentro de la red:

- atención de heridas crónicas
- atención de quemaduras
- podología (tratamiento de los pies)

Para especialistas fuera de la red:

- asma que necesita manejo especializado
- Cáncer
- enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (Chronic obstructive pulmonary disease, EPOC)
- atención de heridas crónicas
- fibrosis quística
- diabetes que necesita manejo endocrinólogo
- afecciones gastrointestinales (sistema digestivo) como úlcera péptica grave, pancreatitis crónica
- hepatitis C
- VIH/SIDA
- lupus
- afecciones neurológicas (del sistema nervioso) como esclerosis múltiple, convulsiones no controladas
- rehabilitación para trauma mayor, cirugía extensa
- insuficiencia renal (riñón)
- enfermedad cardiovascular significativa (corazón y vasos sanguíneos)

ACTUALIZACIÓN IMPORTANTE SOBRE LOS SERVICIOS DE CUIDADO DE LA SALUD CONDUCTUAL PARA MIEMBROS DE ALLIANCE Y AVISO DE TRANSICIÓN DE BEACON



A partir del sábado 1.º de abril de 2023, Alameda Alliance for Health (Alliance) finalizará su contrato con Beacon Health Options (Beacon). Como resultado, Alliance administrará directamente sus necesidades de cuidado de la salud conductual. Esto incluye servicios de salud mental y terapia de salud conductual (Behavioral Health Therapy, BHT) para miembros menores de 21 años con autismo. Estamos cambiando la forma en que accederá a estos servicios. Sus beneficios no cambiarán.

A partir del sábado 1.º de abril de 2023, para acceder a los servicios de cuidado de la salud conductual, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

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**

Personas con impedimentos auditivos y del habla: **711/1.800.735.2929**

Si tiene inquietudes sobre este cambio, puede comunicarse sin costo con la oficina del mediador del Departamento de Servicios de Salud de California a la línea gratuita **1.888.452.8609**. También puede llamar a la línea telefónica gratuita del Departamento de Atención Administrada de la Salud (Department of Managed Health Care, DMHC) al **1.888.466.2219** o a la línea TDD para las personas con impedimentos auditivos al **1.877.688.9891**. También puede ingresar en línea a **www.hmohelp.ca.gov**.

Estamos aquí para ayudarle.

Si tiene alguna pregunta sobre este cambio, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al número que se indica arriba. Podemos ofrecerle ayuda en su idioma. También podemos ayudarle a obtener más información sobre lo que ofrece su plan de salud.

PREVENCIÓN E INFORMES DE FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO (FRAUD, WASTE, AND ABUSE, FWA) EN LA ATENCIÓN MÉDICA

El fraude, el despilfarro y el abuso en la atención médica cuestan a los contribuyentes \$100 mil millones cada año. Usted puede detener los fraudes si los denuncia.

¿Qué es un fraude en la atención médica?

El fraude en la atención médica incluye hacer declaraciones falsas u omitir hechos para obtener servicios o pagos ilegales.

Ejemplos de fraude:

Miembros:

- Prestar o dar una tarjeta de identificación de miembro de Alliance a alguien más.
- Fingir ser otra persona para obtener servicios.
- Alterar o falsificar una receta médica.
- Ocultar bienes o ingresos para obtener cobertura.
- Dar información falsa para obtener analgésicos.

Proveedores:

- Hacer una cuenta por servicios y suministros no entregados, o diferentes a los entregados al paciente.
- Proporcionar servicios a los pacientes que no son necesarios.
- Hacer una cuenta a un miembro de Medi-Cal por los servicios cubiertos por Medi-Cal.

Farmacias:

- Hacer una cuenta de un medicamento de marca al dar un medicamento genérico.
- Administrar un medicamento diferente al recetado.
- Cambiar el monto de la receta médica sin la debida documentación.
- Volver a comprar medicamentos para revenderlos.

Si sospecha de un fraude por parte de nuestro plan de salud, médicos, farmacias o miembros, denúncielo haciendo lo siguiente:

- Llame a la línea directa de fraude y abuso de Medi-Cal:
1.800.822.6222
- Llame a la línea directa del Departamento de Cumplimiento de Alliance (NUEVO):
1.844.587.0810
- Envíe un correo electrónico al Departamento de Cumplimiento de Alliance:
compliance@alamedaalliance.org
- Visite el sitio web:
www.alamedaalliance.ethicspoint.com

Gracias por ayudarnos a combatir el fraude, el despilfarro y el abuso.



SUS DERECHOS DE CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA DE MEDI-CAL

SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA DECISIÓN QUE SU PLAN DE SALUD TOMÓ PARA SU ATENCIÓN MÉDICA, PUEDE SOLICITAR UNA APELACIÓN A SU PLAN DE SALUD.

¿CÓMO SOLICITO UNA APELACIÓN?

Tiene **60 días** a partir de la fecha de esta carta de Aviso de acción (Notice of Action, NOA) para solicitar una apelación. Si su plan de salud decidió reducir, suspender o cancelar un servicio que está recibiendo ahora, es posible que pueda seguir recibiendo el servicio hasta que se decida su apelación. Esto se denomina ayuda pagada pendiente. Para calificar para la ayuda pagada pendiente, debe solicitar una apelación a su plan de salud dentro de un plazo de **10 días** a partir de la fecha de esta carta de NOA o antes de la fecha en la que su plan de salud indique que se producirá el cambio en su(s) servicio(s). Si bien su plan de salud debe brindarle la ayuda pagada pendiente cuando solicite una apelación dentro de los plazos anteriores, debe informar a su plan de salud cuando solicite una apelación que desea obtener ayuda pagada pendiente hasta que se decida su apelación.

Si no cumple el período de **10 días** para solicitar una apelación O no solicita una apelación antes de la fecha en la que se producirá el cambio en su(s) servicio(s), todavía tiene **60 días** a partir de la fecha de esta carta de NOA para solicitar una apelación. Sin embargo, no recibirá la ayuda pagada pendiente mientras se decide su apelación.

Puede solicitar una apelación usted mismo. O puede solicitarla por usted alguien como un familiar, amigo, defensor, médico o abogado. Esta persona es un representante autorizado (Authorized Representative, AOR). Su plan de salud puede proporcionarle un formulario para que identifique a su AOR. Usted o su AOR puede enviar lo que desee que su plan de salud revise para tomar una decisión sobre su apelación. Un médico que no sea quien haya tomado la primera decisión examinará su apelación.

Puede presentar una apelación por teléfono, por escrito o por medios electrónicos:

- **Por teléfono:**

Alameda Alliance for Health
de lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.371.2222**

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

- **Por escrito:** llene el formulario de apelación o escriba una carta y envíela a:

Alameda Alliance for Health

1240 South Loop Road

Alameda, CA 94502

ATTN: Grievance & Appeals Department

El consultorio de su médico tendrá disponibles los formularios de apelación. Su plan de salud también puede enviarle un formulario.

- **Por medios electrónicos:** consulte el sitio web de su plan de salud. Visite **www.alamedaalliance.org**.

¿CUÁNDO SE TOMARÁ UNA DECISIÓN SOBRE MI APELACIÓN?

Para las apelaciones estándar, su plan de salud debe responder por escrito su apelación en un plazo de **30 días**. Si considera que esperar **30 días** afectará su salud, puede obtener una decisión en un plazo de **72 horas**. Cuando solicite una apelación con su plan de salud, explique el motivo por el que esperar afectará su salud. Asegúrese de solicitar una apelación expedita.

Para las apelaciones expeditas, su plan de salud debe intentar brindarle un aviso verbal de la decisión sobre su apelación. Para las apelaciones estándar y expeditas, su plan de salud le enviará una carta de Aviso de resolución de la apelación (Notice of Appeal Resolution, NAR). Esta carta le dirá qué decidió su plan de salud sobre su apelación.

¿PUEDO SOLICITAR UNA EVALUACIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE Y UNA AUDIENCIA ESTATAL?

Una evaluación médica independiente (Independent Medical Review, IMR) es cuando un médico que no está relacionado con el plan de salud revisa su caso. Una audiencia estatal es cuando un juez revisa su caso.

Si no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud con respecto a su(s) servicio(s), puede solicitar una apelación a su plan de salud. Si aun así no está de acuerdo con la decisión de su plan de salud sobre su apelación, o han pasado al menos **30 días** desde que presentó la apelación ante su plan de salud, puede solicitar una IMR ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud (DMHC). El personal del DMHC determinará si su asunto califica para una IMR.

En la mayoría de los casos, no es elegible para solicitar una audiencia estatal hasta que primero haya completado el proceso de apelación interna de su plan de salud. Sin embargo, hay ocasiones en las que puede solicitar directamente una audiencia estatal. Esto puede suceder si su plan de salud no le notificó de manera correcta u oportuna acerca de su(s) servicio(s). Esto se denomina agotamiento declarado.



SUS DERECHOS DE CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA DE MEDI-CAL

(CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA 15)



A continuación, se mencionan algunos ejemplos del agotamiento declarado:

- El plan de salud no puso a su disposición esta carta de NOA en su idioma preferido.
- El plan de salud cometió un error que afecta alguno de sus derechos.
- El plan de salud no le entregó una carta de NOA por escrito informándole de la acción prevista con respecto a su(s) servicio(s).
- El plan de salud cometió un error en su carta de NAR escrita.
- El plan de salud no tomó una decisión sobre su apelación dentro de los **30 días** y le envió una carta de NAR.
- El plan de salud decidió que su caso era urgente, pero no respondió a su apelación dentro de las **72 horas** posteriores y le envió una carta de NAR.

En ocasiones, puede solicitar una IMR y una audiencia estatal al mismo tiempo. También puede solicitar una antes de la otra para ver si resuelve su problema primero. Por ejemplo, si solicita una IMR primero y no está de acuerdo con lo que se decidió, puede solicitar una audiencia estatal. Pero si primero solicita una audiencia estatal y su audiencia ya se llevó a cabo, no puede solicitar una IMR. En este caso, la audiencia estatal tiene la última palabra.

No tiene que pagar por una Evaluación Médica Independiente ni por una audiencia estatal.

¿CÓMO SOLICITO UNA EVALUACIÓN MÉDICA INDEPENDIENTE?

El siguiente párrafo le proporcionará información sobre cómo solicitar una IMR con el DMHC. Tenga en cuenta que el término reclamo se refiere tanto a quejas como a apelaciones:

“El Departamento de Salud Administrada de California tiene la responsabilidad de regular los planes de servicios de cuidado de la salud. Si tiene una reclamo contra su plan de salud, primero debe llamar a su plan de salud al **1.510.747.4567** o a la línea gratuita al **1.877.932.2738** (personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929** y utilizar el proceso de reclamos de su plan de salud antes de comunicarse con el departamento. El uso de este procedimiento de reclamo no anula ningún posible derecho o recurso legal que pueda estar a su disposición. Puede llamar al departamento si necesita ayuda con un reclamo relacionado con una emergencia, un reclamo que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o un reclamo que haya quedado sin resolver durante más de 30 días. Es posible que también reúna los requisitos para una Evaluación Médica Independiente (IMR). Si resulta elegible para una IMR, el procedimiento de la IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas que el plan de salud tomó relacionadas con la necesidad 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 cuenta con un número telefónico sin costo (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para las personas que no puedan oír o hablar bien. El sitio web del departamento, **www.dmhc.ca.gov** tiene formularios de quejas, solicitudes para una IMR e instrucciones en línea.

¿CÓMO SOLICITO UNA AUDIENCIA ESTATAL?

Como se indicó anteriormente, puede ser elegible para solicitar una audiencia estatal.

Puede solicitar una audiencia estatal de las siguientes formas:

- **En línea** en **www.cdss.ca.gov**.
- **Por teléfono**: llame a la línea gratuita al **1.800.743.8525**. Este número puede estar muy ocupado. Es posible que reciba un mensaje para volver a llamar más tarde. Si no puede escuchar o hablar bien, llame al TTY/TDD **1.800.952.8349**.
- **Por escrito**: llene un formulario de audiencia estatal o escriba una carta.

Envíela por correo o por fax a:

Por correo: California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Fax: **1.916.309.3487** o a la línea gratuita al **1.833.281.0903**

Se incluye un Formulario de audiencia estatal con esta carta. Asegúrese de incluir su nombre, dirección, número de teléfono, número del Seguro Social o CIN, y el motivo por el cual desea la audiencia estatal. Si alguna persona le ayuda a solicitar la audiencia estatal, agregue el nombre, la dirección y el número de teléfono de dicha persona en el formulario o la carta. Si necesita un intérprete, dígame a la División de Audiencias Estatales qué idioma habla. Usted no tendrá que pagar por un intérprete. La División de Audiencias Estatales le proporcionará uno. Si tiene una discapacidad, la División de Audiencias Estatales puede brindarle servicios especiales sin costo para ayudarle a participar en la audiencia. Incluya información sobre su discapacidad y los servicios que necesita.

SUS DERECHOS DE CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MÉDICA ADMINISTRADA DE MEDI-CAL

(CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA 17)

Después de solicitar la audiencia estatal, pueden pasar hasta **90 días** antes de que se tome una decisión sobre su caso y se le envíe una respuesta. Si cree que esperar **90 días** perjudicará su salud, puede solicitar una audiencia expedita. Si la División de Audiencias Estatales aprueba su solicitud para una audiencia expedita, es posible que usted pueda obtener una decisión sobre la audiencia en un plazo de **tres (3) días** a partir de la fecha en que se reciba el archivo de su caso por parte de su plan de salud.

Puede solicitar una audiencia acelerada llamando a la División de Audiencias Estatales al número que se menciona anteriormente. O puede enviar el Formulario de audiencia estatal o una carta a la División de Audiencias Estatales. Debe explicar cómo esperar hasta **90 días** por una decisión perjudicará su vida, salud o capacidad para conseguir o conservar el funcionamiento máximo. También puede obtener una carta de su médico para ayudarlo a demostrar por qué necesita una audiencia expedita.

En la audiencia estatal puede hablar usted mismo. O un familiar, amigo, defensor, médico o abogado puede hablar por usted. Si desea que alguien más hable por usted, debe firmar un formulario para informar a la División de Audiencias Estatales que esa persona puede hablar en su nombre. Esta persona es un representante autorizado.

ASISTENCIA LEGAL

Es posible que pueda obtener ayuda legal sin costo. Llame a la línea gratuita de Bay Area Legal Aid al **1.800.551.5554**. También puede llamar a la oficina local de Legal Aid Society de su condado a través de la línea gratuita al **1.888.804.3536**.



EXPANSIÓN DE LA ATENCIÓN MÉDICA A LARGO PLAZO (LTC) CON CALAIM



Decenas de millones de personas en los Estados Unidos requieren atención médica a largo plazo (Long-term care, LTC). En su mayoría son adultos mayores, pero también incluyen niños y adultos con discapacidades o enfermedades crónicas. La atención a largo plazo puede incluir cuidado personal, como ayuda para comer, vestirse o bañarse, y puede brindarse en el hogar o en un centro de LTC.

En la actualidad, el beneficio de LTC está "asignado a terceros" y cualquier miembro de Alliance que sea admitido en un centro de LTC se da de baja de Alliance después de pasar más de **60 días** allí y se inscribe en Medi-Cal de pago por servicio (Fee-for-service, FFS). **A partir del 1.º de enero de 2023**, la atención médica a largo plazo en hogares de ancianos y otras instalaciones será un beneficio a través de Alliance. Además, las personas que viven en instalaciones de LTC y tienen Medi-Cal de FFS se inscribirán en Alliance.

Para prepararse para estos cambios, nuestro equipo ha estado trabajando para contratar instalaciones de LTC de alta calidad. Estamos trabajando con proveedores y socios de la comunidad para garantizar que las personas con Medi-Cal de FFS en centros de LTC estén inscritas en Alliance sin interrupciones.

Algunos miembros en centros de LTC también pueden recibir apoyo adicional a través de los programas de administración mejorada de la atención (Enhanced Care Management, ECM) y de Apoyos comunitarios (Community Supports, CS) de Alliance. Estos incluyen residentes de centros de enfermería que probablemente regresen a la comunidad y personas que son elegibles para servicios a largo plazo en su hogar y tienen la capacidad de vivir de manera segura con apoyo integral.

Estamos comprometidos a garantizar que nuestros miembros tengan acceso a servicios y soporte de alta calidad a largo plazo, sin importar dónde se brinden.

¿QUÉ ES LA VIRUELA DEL MONO (MPX)?

¿QUÉ ES LA MPX?

La MPX es una infección viral rara, pero ha habido un aumento reciente en el número de casos. La MPX puede causar síntomas similares a los de la gripe seguidos de una erupción, lesiones y protuberancias distintas en el cuerpo.

La MPX se propaga a través del contacto cercano de piel con piel, sexo, besos y respiración prolongada a corta distancia.

Cómo protegerse:

- No tenga contacto cercano piel con piel con personas que tengan un salpullido que se parezca a la MPX.
- Evite el contacto con objetos y materiales que haya utilizado una persona con la MPX.
- Lávese las manos con frecuencia, especialmente antes de comer o después de ir al baño.

CONSULTE A UN PROVEEDOR DE ATENCIÓN MÉDICA DE INMEDIATO SI TIENE UNA ERUPCIÓN O SI HA ESTADO EN CONTACTO CON ALGUIEN QUE TIENE LA MPX. QUÉDESE EN CASA SI SE SIENTE ENFERMO.

Para obtener más información, visite <https://monkeypox.wpengine.com>.



NUEVA LÍNEA DIRECTA NACIONAL DE SALUD MENTAL MATERNA



La nueva Línea Directa Nacional de Salud Mental Materna brinda apoyo confidencial, recursos y remisiones sin costo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a cualquier madre embarazada y posparto que enfrente problemas de salud mental y a sus seres queridos. El servicio está disponible por teléfono y texto en inglés o español. Se ofrecen servicios de interpretación en otros idiomas.

Llame o envíe un mensaje de texto al 1.833.9.HELP4MOMS (1.833.943.5746) para conectarse con consejeros en la Línea Directa Nacional de Salud Mental Materna.

El embarazo y un nuevo bebé pueden traer una variedad de emociones. De hecho, muchas mujeres se sienten abrumadas, tristes o ansiosas en diferentes momentos del embarazo e incluso después del nacimiento del bebé. Para muchas mujeres, estos sentimientos desaparecen por sí solos. Pero para algunas mujeres, estas emociones son más serias y pueden permanecer durante meses.

Los consejeros de la Línea Directa Nacional de Salud Mental Materna brindan apoyo emocional, aliento, información y remisiones en tiempo real. Las mujeres embarazadas y en posparto pueden obtener la ayuda y los recursos que necesitan, cuando los necesitan.

Obtenga más información en **www.MCHB.HRSA.gov/national-maternal-mental-health-hotline**.

Para encontrar un proveedor de salud del comportamiento, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o visite **www.alamedaalliance.org/help/find-a-behavioral-health-care-provider**.

PRUEBAS DE DETECCIÓN DE CÁNCER PARA LA SALUD DE LA MUJER

Ser una mujer sana es comprender y cuidar su salud en cada etapa de su vida. Las consultas regulares de salud de la mujer con su médico pueden ayudarla a obtener la información, las vacunas y las pruebas de detección que necesita.

Cuando su proveedor sugiere una prueba de detección de cáncer, no siempre significa que piensa que usted tiene cáncer. Las pruebas de detección pueden detectar cambios anormales y cáncer de manera temprana, lo que puede ayudar a que el tratamiento sea exitoso.

Estas son pruebas de detección importantes que debe conocer:

Pruebas de Papanicolaou y VPH

La detección del cáncer de cuello uterino es parte del examen de salud de una mujer entre las edades de 21 y 65 años. El cáncer de cuello uterino ocurre en el cuello uterino, la parte inferior del útero (matriz).

Las pruebas de detección de cáncer cervical incluyen:

- La prueba de Papanicolaou (o Papanicolaou) busca precánceres y cambios en las células del cuello uterino que podrían convertirse en cáncer de cuello uterino si no se tratan.
- La prueba del VPH busca el virus (virus del papiloma humano) que puede causar estos cambios en las células.

Las mujeres de 21 a 29 años deben hacerse una prueba de Papanicolaou cada tres (3) años. Las mujeres de 30 a 65 años pueden hacerse una prueba de Papanicolaou, una prueba del VPH o ambas cada tres (3) a cinco (5) años.

Hable con su médico o enfermero sobre qué exámenes de detección necesita y con qué frecuencia debe hacérselos. Hágase cargo de su salud y llame a su proveedor hoy para programar una visita de salud de la mujer.

Mamografía

El cáncer de seno es el cáncer más común entre las mujeres de California. Las mamografías son la principal forma en que los médicos detectan el cáncer de seno. Utiliza rayos X de baja dosis para crear imágenes del interior de sus senos.

Pregúntele a su médico sobre su riesgo personal de cáncer de seno para decidir el mejor plan de detección para la detección temprana. En general, las mujeres de 50 a 74 años deben hacerse una mamografía cada dos años.



JUGUEMOS A PONERNOS AL DÍA CON LOS CHEQUEOS Y LAS VACUNAS

Muchos niños se perdieron los chequeos y las vacunas durante los últimos dos años. A medida que los niños asisten al aprendizaje en persona y a la atención, es importante que los padres trabajen con el médico o enfermero de sus hijos para asegurarse de que estén al día con las consultas de bienestar infantil y las vacunas.

USTED TIENE EL PODER DE AYUDAR A MANTENER A SU HIJO SANO.

Una de las mejores cosas que puede hacer para mantener seguro a su hijo y a su familia es asegurarse de que su hijo vea a su médico para las consultas de bienestar infantil y las vacunas. Las vacunas protegen contra enfermedades como el sarampión o la tosferina que se propagan fácilmente y son especialmente dañinas para los bebés y los niños pequeños.

Consulta de bienestar infantil

En su consulta de bienestar infantil, usted y su médico van a:

- Monitorear el crecimiento y los hitos del desarrollo
- Hablar sobre cualquier inquietud sobre la salud de su hijo
- Vacunarse para prevenir enfermedades

¿Con qué frecuencia debe acudir?

Los médicos recomiendan que se revisen a los niños a estas edades:



Consultas de bebé sano

- De 3 a 5 días
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses

Consultas de bienestar infantil

- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Cada año después de los 3 años

Vacunas contra el COVID-19

Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) recomiendan las vacunas contra el COVID-19 para todas las personas de seis (6) meses y mayores. Los niños de cinco (5) años y mayores pueden recibir una vacuna de refuerzo.

Las vacunas contra el COVID-19 protegen a las personas de enfermarse gravemente si contraen COVID-19. Los niños pueden recibir otras vacunas de manera segura el mismo día que reciben la vacuna contra el COVID-19. Visite **vaccines.gov** para obtener más información sobre las vacunas contra el COVID-19 y dónde recibir una.

Para obtener más información sobre las consultas de bebé sano y las vacunas para niños, visite la página "Well Care" en **www.alamedaalliance.org/live-healthy-library**.

¿A DÓNDE DEBO ACUDIR PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA?



Aquí tiene una guía para decidir si debe asistir al consultorio de su médico o a la clínica, a cuidado de urgencia o a la sala de emergencia para obtener ayuda.

CONSULTORIO O CLÍNICA DEL MÉDICO

Para una enfermedad común, una lesión leve o un examen de salud de rutina, el mejor lugar para obtener atención es un consultorio médico o una clínica. Su médico conoce su historial médico y puede ayudarle a controlar su salud con el paso del tiempo.

LÍNEA DE ASISTENCIA DE ENFERMERÍA

Si no puede comunicarse con su médico, puede llamar sin costo a la línea de asistencia de enfermería. Los enfermeros pueden brindarle orientación para inquietudes comunes de salud o ayudarle a decidir a dónde acudir para recibir atención. La línea de asistencia de enfermería está lista para ayudar las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Línea de asistencia de enfermería (línea gratuita)

Medi-Cal: **1.888.433.1876**

Group Care: **1.855.383.7873**

ATENCIÓN DE URGENCIA

Las clínicas de atención de urgencia pueden brindarle atención para una necesidad de salud urgente en un periodo de 48 horas. Su médico o la línea de asistencia de enfermería le ayudarán a decidir si la atención de urgencia es la mejor opción para usted y le indicarán dónde encontrar una clínica.

EMERGENCIA

Puede recibir atención para prácticamente todos los problemas de salud en el consultorio de su médico. Usted requiere atención de emergencia si su salud (o la de su hijo que está por nacer) se encuentra en peligro, o si una parte o un órgano de su cuerpo podría verse gravemente afectado. Para obtener atención de emergencia, acuda a la sala de emergencia (Emergency Room, ER) del hospital más cercano o llame al **9-1-1**.

Consejos para las visitas a la ER:

1. Lleve una lista de sus medicamentos y alergias a la ER.
2. Después de su visita en la ER, llame a su médico de inmediato para avisarle que estuvo en la ER.
3. Acuda a su farmacia local para obtener los medicamentos recién recetados.

Para obtener ayuda para encontrar una clínica u obtener servicios de transporte e idiomas en su visita de atención médica, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

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**

Personas con impedimentos auditivos y del habla: **711/1.800.735.2929**

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO



Como miembro de Alliance, usted tiene derechos y responsabilidades.

SUS DERECHOS

Estos son sus derechos como miembro de Alliance:

- Ser tratado con respeto y dignidad, dando la debida consideración a su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre el plan y sus servicios, incluidos los servicios cubiertos, servicios profesionales y los derechos y responsabilidades de los miembros.
- Recibir información escrita sobre el miembro totalmente traducida en su idioma preferido, incluidas todas las notificaciones de quejas y apelaciones.
- Hacer recomendaciones sobre sus derechos y la política de responsabilidades del miembro de Alliance.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Alliance.
- Tener acceso oportuno a los proveedores de la red.
- Participar en la toma de decisiones 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 o cambiar una solicitud de atención médica.
- Obtener coordinación de atención.
- Pedir una apelación de las decisiones de denegación, aplazamiento o limitación de servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación gratuitos en su idioma.
- Recibir ayuda legal sin costo en la oficina de ayuda legal local o en otros grupos.
- Formular instrucciones anticipadas.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO

(CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA 25)

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



SUS RESPONSABILIDADES

Los miembros de Alliance tienen las siguientes responsabilidades:

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



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

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

Alliance proporciona:

- Servicios y ayuda a las personas que tengan alguna discapacidad para ayudarles a que se comuniquen mejor, como:
 - Intérpretes calificados en el lenguaje de señas.
 - Información escrita en otros formatos (en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).
- Servicios lingüísticos a las personas cuyo idioma nativo no sea el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted requiere estos servicios, comuníquese con:

Alameda Alliance for Health

Lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

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

Si lo solicita, este documento puede estar disponible para usted en braille, letra grande, cintas de casete o formato digital.

Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

Alameda Alliance for Health

1240 South Loop Road

Alameda, CA 94502

De lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m .

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

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

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

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

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

- **Por teléfono:**

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

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**

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

- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o escriba una carta y envíela a:

Alameda Alliance for Health

ATTN: Alliance Grievances and Appeals Department

1240 South Loop Road

Alameda, CA 94502

- En persona: **Visite el consultorio de su médico o Alliance y diga que desea presentar un reclamo.**

- **Por medios electrónicos:** visite el sitio web de Alliance en **www.alamedaalliance.org**.

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

(CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA 29)

OFICINA DE DERECHOS CIVILES, DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

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

- **Por teléfono:**

Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services, DHCS)

Número de teléfono: **1.916.440.7370**

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

- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

Deputy Director, Office of Civil Rights
California Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de queja están disponibles en www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Por medios electrónicos:** envíe un correo electrónico a civilrights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES, DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE ESTADOS UNIDOS

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

- **Por teléfono:**

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

Línea gratuita: **1.800.368.1019**

Personas con impedimentos auditivos o del habla (TTY/TDD): **1.800.537.7697**

- **Por escrito:** Llene un formulario de queja o envíe una carta a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA CON EL IDIOMA

(CONTINUACIÓN DE LA PÁGINA 31)

한국어 태그라인 (Coreano)

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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laosiano)

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

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex 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 hluo 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.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਪਿਆਰ ਦਾ ਦਿ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1.877.932.2738 (TTY: 1.800.735.2929)**. ਅਪਣੀ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਡੇ ਅਤੇ ਮੋਟੇ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1.877.932.2738 (TTY: 1.800.735.2929)**। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Ruso)

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.

ແທກໄລພາສາໄທ (Thai)

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

Примітка українською (Ukrainian)

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

ACCESO AL IDIOMA

Si necesita ayuda para leer este documento, o le gustaría tenerlo en un formato diferente, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

Si necesita ayuda para leer este documento, o le gustaría tenerlo en un formato diferente, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

如果您需要幫助閱讀此文檔或需要不同的格式，請致電Alliance計畫成員服務處，電話：**1.510.747.4567**。

Nếu quý vị cần giúp đỡ đọc tài liệu này hoặc muốn một định dạng khác, vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance theo số **1.510.747.4567**.

Kung kailangan mo ng tulong sa pagbasa ng dokumentong ito o kung gusto mo ng ibang format, mangyaring tumawag sa Alliance Member Services Department sa **1.510.747.4567**.



CAMBIOS DE DIRECCIÓN Y DE NÚMERO DE TELÉFONO

Si se muda u obtiene un nuevo número de teléfono, infórmenos llamando al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

PROGRAMAS Y MATERIALES SIN COSTO

¿Desea recibir más recursos u obtener más información acerca de las clases y los programas? Simplemente llene el **Formulario de solicitud de materiales y programas de bienestar de Alliance** en la página **36**, marque los programas o materiales que desea y envíenoslo. Los programas y materiales no tienen costo para usted, ya que es miembro de Alliance. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o visite **www.alamedaalliance.org/live-healthy**.

SERVICIOS DE IDIOMA SIN COSTO

Ofrecemos a nuestros miembros de Alliance intérpretes para las consultas de atención médica, así como documentos del plan de salud en su idioma o en otros formatos, por ejemplo, en braille, en audio o en letra grande. Para obtener ayuda con sus necesidades lingüísticas, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.



PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

El Programa de Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement, QI) de Alliance ayuda a mejorar la atención para nuestros miembros. Queremos ver si usted se está haciendo los exámenes y las pruebas de detección regulares que necesita realizarse. También averiguamos si está conforme con la atención que recibe de nuestros proveedores y los servicios que le brindamos. Cada año nos fijamos metas para mejorar la atención que reciben nuestros miembros. Estas metas se relacionan con la atención y el servicio. Cada año esperamos ver si logramos nuestras metas.

Para obtener más información sobre las metas, el progreso y los resultados de nuestro Programa de QI, visite **www.alamedaalliance.org/members**.

Si desea una copia impresa del programa de QI, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Servicio	Número de contacto
Emergencias	911
Control de intoxicaciones	1.800.222.1222
Centro de Medi-Cal de Servicios Sociales en el Condado de Alameda	1.800.698.1118 o 1.510.777.2300
Inscripciones o cambios en el plan de Medi-Cal	1.800.430.4263

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH (ALLIANCE)

Línea principal	1.510.747.4500
Departamento de Servicios al Miembro De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	1.510.747.4567
Línea gratuita	1.877.932.2738
Personas con impedimentos auditivos o del habla (CRS/TTY)	711/1.800.735.2929

SERVICIOS DE ATENCIÓN

Servicios de atención de la salud conductual

Beacon Health Options	1.855.856.0577
Servicios de Atención de la Salud Conductual del Condado de Alameda (Alameda County Behavioral Health Care Services, ACCESS)	1.800.491.9099

Servicios de atención dental

Miembros de Medi-Cal: Denti-Cal	1.800.322.6384
Miembros de Group Care: llamen a la autoridad pública para recibir Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS)	1.510.577.3552

Servicios de atención de la vista

Miembros de Medi-Cal: MARCH Vision Care	1.844.336.2724
Miembros de Group Care: llamen a la autoridad pública para recibir Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)	1.510.577.3552

Línea de consulta de enfermería

Miembros de Medi-Cal	1.888.433.1876
Miembros de Group Care	1.855.383.7873

¡CONÉCTESE CON NOSOTROS!



facebook.com/alamedaallianceforhealth



[@alamedaalliance](https://twitter.com/alamedaalliance)



[@alamedaallianceforhealth](https://instagram.com/alamedaallianceforhealth)



[@alameda-alliance-for-health](https://linkedin.com/company/alameda-alliance-for-health)



[@alamedaalliance](https://youtube.com/alamedaalliance)

Alameda Alliance for Health

Programas y materiales de bienestar



Formulario de solicitud del miembro: Alameda Alliance for Health (Alliance) ofrece educación gratuita sobre la salud. Queremos que usted se haga cargo de su salud con la mejor información posible. Seleccione los temas sobre los que desea que le enviemos información. También puede solicitar los folletos en otros formatos. Muchos folletos pueden encontrarse en www.alamedaalliance.org.



REMISIONES A CLASES Y PROGRAMAS

- Asma
- Apoyo para el amamantamiento
- RCP/primeros auxilios
- Diabetes
- Programa de Prevención de la Diabetes (*prediabetes*)
- Alimentación, peso y ejercicios sanos
- Salud del corazón
- Crianza de los hijos
- Embarazo y parto
- Dejar de fumar
- WW (*antes conocido como Weight Watchers*)

Para los traductores: para traducciones al chino y al vietnamita, por favor, diga: Asian Smokers' Quitline

(haga que *Kick It California* me llame)



IDENTIFICACIÓN MÉDICA

- Escoja una: Pulsera Collar
- Asma
 - Niño Adulto
 - Diabetes
 - Niño Adulto



MATERIALES ESCRITOS

- Instrucción anticipada (*poder legal médico*)
- Abuso del alcohol y otras sustancias
- Asma
- Dolor de espalda
- Anticoncepción
- Seguridad en los asientos de los automóviles
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Diabetes
 - Niño Adulto
- Violencia doméstica
- Alimentación, peso y ejercicios sanos
 - Niño Adulto
- Salud del corazón
- Crianza de los hijos
- Embarazo
- Atención preventiva
- Dejar de fumar
- Seguridad
 - Niño Adulto
- Salud sexual
- Estrés y depresión
 - Niño Adulto

Nombre (personal): _____
 Número de identificación de miembro de Alliance: _____
 Nombre del niño (si corresponde): _____
 Número de identificación de miembro del niño: _____
 Edad del niño: _____
 Dirección: _____
 Ciudad: _____ Código postal: _____

Idioma que escribe: _____
 Idioma que habla: _____
Los materiales solicitados se le enviarán por correo. ¿Cómo puede Alliance comunicarse con usted?
 Marque todas las opciones que correspondan:
 Teléfono: _____
 Correo electrónico: _____
 Mensaje de texto: _____



Para hacer un pedido, complete este formulario en el portal para miembros en www.alamedaalliance.org o envíe este formulario por correo a:
Alliance Health Programs • 1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502
 Número de teléfono: **1.510.747.4577** • Línea gratuita: **1.855.891.9169**
 Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

ÍNDICE

- 1 Proveedor destacado: Definición de lo que significa ser un líder servidor: la historia de la Dra. Kelley Meade
- 3 Índice
- 4 Salud mental, servicios para el espectro autista y la nueva política de No Wrong Door (NWD) a los servicios de salud mental
- 4 Colaboración para mejorar la salud mental de nuestros miembros más jóvenes
- 6 Mantenga su cobertura
- 7 Vacuna contra el COVID-19, vacuna de refuerzo, prueba de recordatorio
- 8 Estamos aquí para usted - Temporada de gripe 2022
- 9 Las pruebas rápidas de venta libre del COVID-19 están disponibles sin costo para los miembros de Alliance Group Care y Medi-Cal
- 11 Remisiones permanentes
- 12 Actualización importante sobre los servicios de cuidado de la salud conductual para miembros de Alliance y Aviso de transición de Beacon
- 13 Prevención e informes de fraude, despilfarro y abuso (FWA) en la atención médica
- 14 Sus derechos de conformidad con la Atención Médica Administrada de Medi-Cal
- 19 Expansión de la atención a largo plazo (LTC) con CalAIM
- 20 ¿Qué es la viruela del mono (MPX)?
- 21 Nueva Línea Directa Nacional de Salud Mental Materna
- 22 Prueba de detección de cáncer para la salud de la mujer
- 23 Jugemos a ponernos al día con los chequeos y las vacunas
- 24 ¿A dónde voy para recibir atención médica?
- 25 Derechos y responsabilidades del miembro
- 28 Aviso de no discriminación
- 31 Servicios de asistencia con el idioma
- 32 Acceso al idioma
- 33 Cambios de dirección y número de teléfono
- 33 Programas y materiales sin costo
- 33 Servicios de idiomas sin costo
- 34 Programa de Mejoramiento de la Calidad
- 35 Números de teléfono importantes
- 35 ¡Conéctese con nosotros!
- 36 Programas y materiales de bienestar

SALUD MENTAL, SERVICIOS PARA EL ESPECTRO AUTISTA Y LA NUEVA POLÍTICA DE NO WRONG DOOR (NWD) A LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL

Alliance ahora ofrece No Wrong Door (NWD) a todos los miembros para facilitar la conexión con los servicios de salud mental. No importa dónde busque atención por primera vez, puede recibir servicios sin demora.

El modelo NWD simplifica el acceso a los servicios y el tratamiento. Antes, los miembros de Medi-Cal acudían al Departamento de Salud del Comportamiento del condado de Alameda para servicios especializados de salud mental, como cuidado hospitalario y a Alameda Alliance para servicios no especializados, como terapia. Ahora, puede buscar atención en Salud conductual del condado de Alameda o Alliance y mantener relaciones con proveedores de confianza, incluso cuando sus necesidades de atención cambien.

NWD mejorará el acceso a los servicios de salud mental y del espectro autista, y ofrecerá atención de mayor calidad para todos nuestros miembros.

COLABORACIÓN PARA MEJORAR LA SALUD MENTAL DE NUESTROS MIEMBROS MÁS JÓVENES

El COVID-19 ha tenido un gran impacto en nuestras vidas y muchos de nosotros hemos experimentado un mayor estrés. También ha tenido un gran impacto en la salud mental de los jóvenes.

En respuesta, el estado invirtió más de \$4 mil millones para mejorar el cuidado de la salud mental de los niños y jóvenes del estado. Estos fondos se destinarán a las escuelas públicas para que puedan detectar inquietudes de salud mental entre los estudiantes de manera temprana y ofrecerles los servicios necesarios.

¡Alliance apoya este esfuerzo! Nos asociaremos con la oficina de Educación del condado de Alameda y la Agencia de Servicios de Cuidado de la Salud del condado de Alameda para apoyar este trabajo. Durante el próximo año, nos asociaremos para evaluar las necesidades de nuestros miembros más jóvenes y crear un mapa de los servicios actuales. El esfuerzo también buscará brechas en la atención para ver qué grupos pueden necesitar más servicios. Además, buscaremos la opinión de la comunidad para asegurarnos de tener una visión amplia de las necesidades de los estudiantes y las familias a quienes servimos.

Con nuestros socios, nos comprometemos a garantizar que los niños y las familias a quienes servimos tengan acceso a los servicios de salud mental, para que puedan tener la mejor salud y bienestar posibles y alcanzar su mayor potencial.



CAMBIOS DE DIRECCIÓN Y DE NÚMERO DE TELÉFONO

Si se muda u obtiene un nuevo número de teléfono, infórmenos llamando al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

PROGRAMAS Y MATERIALES SIN COSTO

¿Desea recibir más recursos u obtener más información acerca de las clases y los programas? Simplemente llene el **Formulario de solicitud de materiales y programas de bienestar de Alliance** en la página **36**, marque los programas o materiales que desea y envíenoslo. Los programas y materiales no tienen costo para usted, ya que es miembro de Alliance. Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567** o visite **www.alamedaalliance.org/live-healthy**.

SERVICIOS DE IDIOMA SIN COSTO

Ofrecemos a nuestros miembros de Alliance intérpretes para las consultas de atención médica, así como documentos del plan de salud en su idioma o en otros formatos, por ejemplo, en braille, en audio o en letra grande. Para obtener ayuda con sus necesidades lingüísticas, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.



PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

El Programa de Mejoramiento de la Calidad (Quality Improvement, QI) de Alliance ayuda a mejorar la atención para nuestros miembros. Queremos ver si usted se está haciendo los exámenes y las pruebas de detección regulares que necesita realizarse. También averiguamos si está conforme con la atención que recibe de nuestros proveedores y los servicios que le brindamos. Cada año nos fijamos metas para mejorar la atención que reciben nuestros miembros. Estas metas se relacionan con la atención y el servicio. Cada año esperamos ver si logramos nuestras metas.

Para obtener más información sobre las metas, el progreso y los resultados de nuestro Programa de QI, visite **www.alamedaalliance.org/members**.

Si desea una copia impresa del programa de QI, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.