

CONTRA COSTA
HEALTH



Medi-Cal

Manual del Miembro

2026

Condado de Contra Costa

Lo que necesitas saber sobre tus beneficios

Plan de Salud de Contra Costa (CCHP)

Formulario de Evidencia Combinada de Cobertura (EOC) y Declaración



Servicios a los miembros: 1-877-661-6230
(TTY: 711)

De lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

www.cchealth.org



Otros idiomas y formatos

Otros idiomas

Puedes conseguir este Manual del Miembro y otros materiales del plan en otros idiomas de forma gratuita. Contra Costa Health Plan (CCHP) proporciona traducciones escritas de traductores cualificados. Llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). La llamada es gratuita. Lee este Manual del Miembro para saber más sobre los servicios de asistencia lingüística sanitaria, como intérpretes y servicios de traducción.

Otros formatos

Puedes obtener esta información en otros formatos como braille, letra grande de 20 puntos, formato de audio y formatos electrónicos accesibles (CD de datos) sin coste alguno para ti. Llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). La llamada es gratuita.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios de intérprete

CCHP ofrece servicios de interpretación oral, así como lengua de signos, impartidos por un intérprete cualificado, las 24 horas del día, sin coste alguno para ti. No tienes que usar a un familiar o amigo como intérprete.

Desaconsejamos el uso de menores como intérpretes salvo que sea una emergencia. Los servicios de intérprete, lingüística y cultural están disponibles gratuitamente. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda en tu idioma, o para obtener este manual en otro idioma, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). La llamada es gratuita.

ATENCIÓN: Si necesitas ayuda en tu idioma, llama al 1-877-661-6230 (TTY: 711). También están disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidad, como documentos en braille y letra grande. Llama al 1-877-661-6230 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-877-661-6230 (TTY 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريد والخط الكبير. اتصل بـ (TTY 711) 1-877-661-6230. هذه الخدمات مجانية.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-877-661-6230 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված Նյութեր: Չանգահարեք 1-877-661-6230 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាខ្មែរ សូមទូរស័ព្ទបេឡ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ ជំនួយនិងបសវាកម្មសត្វាវជនពិការដូចជាឯកសារសរសេរជាអ្នកសរសេរសត្វាវជនពិការភ្នែកឬឯកសារសរសេរជាអ្នកសរសេរពុម្ពពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកបេឡ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ បសវាកម្មទាំងបនេះមិនគិតថ្លៃបើយើង។

简体中文 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-877-661-6230 (TTY: 711)。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 1-877-661-6230 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-877-661-6230 (TTY 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-877-661-6230 (TTY 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

ह िंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के ललए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल और बडे लरोंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ लन: शुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-877-661-6230 (TTY: 711). 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 1-877-661-6230 (TTY: 711). 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 1-877-661-6230 (TTY: 711)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。 1-877-661-6230 (TTY: 711)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。



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-877-661-6230 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-661-6230 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-661-6230 (TTY: 711). 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 1-877-661-6230 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-661-6230 (TTY 711). ਅਪਾਹਜ਼ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-661-6230 (TTY 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-661-6230 (линия ТTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-877-661-6230 (линия ТTY:711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-661-6230 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-877-661-6230 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-877-661-6230 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-877-661-6230 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-661-6230 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-661-6230 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-877-661-6230 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-877-661-6230 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-877-661-6230 (TTY: 711). 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 1-877-661-6230 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

¡Bienvenido a Contra Costa Health Plan!

Gracias por unirse al Plan de Salud de Contra Costa (CCHP). CCHP es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. CCHP colabora con el Estado de California para ayudarte a obtener la atención sanitaria que necesitas.

Queremos que recibas la mejor atención posible. Para ello, ayuda entender cómo funciona tu plan de salud.

- CCHP es una Organización de Mantenimiento de la Salud (HMO). Eso significa que te ayudamos a obtener la atención que necesitas a través de una red de médicos y clínicas.
- Hemos estado ayudando a personas en el condado de Contra Costa desde 1973.
- Colaboramos con el Departamento de Servicios de Salud de California (DHCS) para proporcionar atención sanitaria a los miembros de Medi-Cal.
- Si es la primera vez que usas un plan de salud como este, por favor lee este folleto con atención. Explica cómo utilizar tu cobertura y cuáles son tus derechos y responsabilidades.

Elegir a tu médico y dónde recibir atención

Cuando te incorpores a CCHP, elegirás un Proveedor de Atención Primaria (PCP). Este es tu médico principal. Puedes elegir entre dos grupos de médicos y clínicas:

1. Red Regional de Centros Médicos (RMCN) – Son médicos y clínicas gestionados por el condado de Contra Costa.
2. Red de Proveedores Comunitarios (CPN) – Son médicos y clínicas en consultas privadas o centros de salud comunitarios.

Si eliges un médico en el RMCN:

- Acudirás a uno de los Centros de Salud del Condado en Antioch, Bay Point, Brentwood, Concord, Martinez, Pittsburg, North Richmond o San Pablo.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Puedes acudir a otros médicos en el RMCN o CPN para servicios fuera de tus visitas principales.
- Si necesitas atención hospitalaria, acudirás al Contra Costa Regional Medical Center (CCRMC) en Martinez. Ofrece:
 - Atención de urgencias
 - Cuidado de personas embarazadas
 - Cuidados intensivos
 - Programas especiales para adultos mayores y más

Si eliges un médico en el CPN:

- Recibirás atención en una consulta privada o en una clínica comunitaria.
- Tu atención hospitalaria puede ser en CCRMC o en un hospital local que trabaje con CCHP.
- Para ir a un hospital comunitario, tu médico de cabecera (o un especialista al que te derive) debe enviarte allí y poder atender a los pacientes en ese hospital.

Importante: Algunos médicos pueden no aceptar nuevos pacientes. Si el médico que desea no está disponible, por favor llame a Atención al Miembro para que te ayude a elegir otro médico del Directorio de Proveedores.

Manual del Miembro

Este Manual del Miembro te informa sobre tu cobertura bajo CCHP. Por favor, léelo con atención y completo. Te ayudará a entender tus beneficios, los servicios disponibles y cómo obtener la atención que necesitas. También explica tus derechos y responsabilidades como miembro de CCHP. Si tienes necesidades de salud especiales, asegúrate de leer todas las secciones que te correspondan.

Este Manual del Miembro también se denomina Formulario de Evidencia Combinada de Cobertura (EOC) y Formulario de Divulgación. **Este EOC y Formulario de Divulgación constituyen solo un resumen del plan de salud. El contrato del plan de salud debe consultarse para determinar los términos y condiciones exactos de la cobertura.** Para obtener más información, llame a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711).



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

¡Bienvenido a Contra Costa Health Plan!

En este Manual del Socio, CCHP a veces se denomina "nosotros" o "nosotras". A los miembros a veces se les llama "tú". Algunas palabras en mayúscula tienen un significado especial en este Manual del Socio.

Para solicitar una copia del contrato entre CCHP y el Departamento de Servicios Sanitarios de California (DHCS), llame al 1-877-661-6230 (TTY 711). Puede solicitar otra copia del Manual del Miembro de forma gratuita. También puedes encontrar el Manual del Miembro en la web del CCHP en www.ContraCostaHealthPlan.org. También puedes solicitar una copia gratuita de las políticas y procedimientos clínicos y administrativos no propietarios del CCHP. También están en la web del CCHP en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Contáctenos

CCHP está aquí para ayudarte. Si tienes preguntas, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a 17 horas. La llamada es gratuita.

También puedes visitar la web en cualquier momento en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Gracias

Plan de Salud de Contra Costa 595 Center Avenue, Suite 100 Martinez, CA 94553



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Contenido

Otros idiomas y formatos	2
Otros idiomas	2
Otros formatos.....	2
Servicios de intérprete.....	3
¡Bienvenido a Contra Costa Health Plan!	10
Manual del Miembro	11
Contáctenos	12
Contenido	13
1. Empezando como miembro	16
Cómo pedir ayuda	16
Quién puede convertirse en miembro.....	17
Tarjetas de identificación (ID).....	18
2. Sobre tu plan de salud	20
Resumen del plan de salud	20
Cómo funciona tu plan.....	21
Cambios en los planes de salud.....	22
Estudiantes que se mudan a un nuevo condado o a California.....	22
Continuidad de la atención	24
Costes	27
3. Cómo conseguir atención	30
Acceso a servicios sanitarios.....	30
Proveedor de atención primaria (PCP).....	31
Red de proveedores	35
Nombramientos	44
Llegar a tu cita	45
Cancelación y reprogramación	45
Pago	45
Derivaciones.....	47
Derivaciones bajo la Ley de Equidad en el Cáncer de California	48



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Preaprobación (autorización previa).....	49
Segundas opiniones	50
Atención sensible	51
Atención urgente	54
Atención de urgencias	56
Línea de Enfermería de Asesoramiento	57
Directrices anticipadas de atención sanitaria	58
Donación de órganos y tejidos	59
4. Beneficios y servicios	60
Qué beneficios y servicios cubre tu plan de salud.....	60
Beneficios Medi-Cal cubiertos por CCHP	64
Otros beneficios y programas cubiertos por CCHP	87
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	107
Servicios que no puedes obtener a través de CCHP o Medi-Cal	114
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes	115
5. Cuidado infantil y juvenil	116
Medi-Cal para niños y adolescentes.....	116
Cheques de salud infantil y atención preventiva.....	118
Cribado por intoxicación por plomo en sangre	120
Ayuda para conseguir servicios de cuidado de salud infantil y juvenil....	120
Otros servicios que puedes obtener a través de Fee-for-Service (FFS), Medi-Cal u otros programas	120
6. Reporte y resolución de problemas	123
Quejas	124
Apelaciones.....	125
Qué hacer si no estás de acuerdo con una decisión de apelación.....	127
Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) con el Departamento de Atención Sanitaria Gestionada (DMHC)	128
Audiencias estatales.....	129
Fraude, desperdicio y abuso	131
7. Derechos y responsabilidades	133
Tus derechos.....	133
Tus responsabilidades.....	135
Aviso de no discriminación	135
Formas de participar como miembro	138



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Aviso de prácticas de privacidad	138
Aviso sobre leyes	139
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura sanitaria (OHC) y recuperación por responsabilidad civil.....	139
Aviso sobre recuperación de herencias.....	141
Aviso de acción	141
8. Números y palabras importantes que debes conocer.....	143
Números de teléfono importantes.....	143
Palabras que debes conocer	143
Directorio de instalaciones Medi-Cal del Centro Médico Regional de Contra Costa	156



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

1. Empezando como miembro

Cómo pedir ayuda

CCHP quiere que estés satisfecho con tu atención sanitaria. Si tienes preguntas o dudas sobre tu atención, ¡CCHP quiere saber de ti!

Servicios a los miembros

Servicios al Miembro de CCHP está aquí para ayudarte. CCHP puede:

- Responde preguntas sobre tu plan de salud y los servicios cubiertos por CCHP.
- Ayudarte a elegir o cambiar de proveedor de atención primaria (PCP).
- Te indican dónde recibir la atención que necesitas.
- Te ayuda a conseguir servicios de intérprete si hablas poco inglés.
- Te ayudo a obtener información en otros idiomas y formatos.
- Ayudarte a solucionar problemas al acceder a servicios sanitarios
- Ayudarte a presentar una apelación si no estás de acuerdo con una decisión que el CCHP tomó sobre tu atención
- Ayudarte a presentar una queja (también llamada queja) sobre un proveedor o el plan de salud
- Te explicará cómo conseguir una copia de tu tarjeta de identificación CCHP u otros materiales de socio, por correo o en línea
- Ayudarte a actualizar tu información de contacto, como tu dirección o número de teléfono

Si necesitas ayuda, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). CCHP está disponible de lunes a viernes, de 8 a 17 horas. La llamada es gratuita. CCHP debe asegurarse de esperar menos de 10 minutos al llamar. También puedes visitar Servicios al Miembro en línea en cualquier momento en www.ContraCostaHealthPlan.org.

CCHP también te anima a registrarte gratuitamente en el portal de miembros de MyChart en mychart.cchealth.org. Puedes usar MyChart en un ordenador o descargar la aplicación móvil gratuita desde la Apple App Store o Google Play Store.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Con MyChart, puedes:

- Consulta o cambia tu proveedor de atención primaria (PCP) asignado
- Consulta tu tarjeta de identificación de miembro CCHP en tu teléfono, o descárgala e imprímela
- Revisa tu historial de reclamaciones
- Lee mensajes importantes de CCHP

Para saber más o registrarse, visite mychart.cchealth.org.

Quién puede convertirse en miembro

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

Calificas para CCHP porque cumples los requisitos para Medi-Cal y vives en el condado de Contra Costa. También podrías calificar para Medi-Cal a través de la Seguridad Social porque recibes SSI o SSP.

Para preguntas sobre la inscripción, llama a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711), o visita <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Para preguntas sobre la Seguridad Social, llame a la Administración de la Seguridad Social en 1-800-772-1213, o acude a <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal Transicional

Podrías obtener Medi-Cal Transicional si empezaste a ganar más dinero y ya no cumples los requisitos para Medi-Cal.

Puedes hacer preguntas sobre cómo calificar para Medi-Cal Transicional en la oficina local de tu condado en:

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

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




Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tarjetas de identificación (ID)

Como miembro de CCHP, recibirás nuestra tarjeta de identificación (ID) CCHP. Debes mostrar tu tarjeta de identificación CCHP y tu Tarjeta de Identificación de Beneficios Medi-Cal (BIC) cuando recibas servicios o recetas sanitarias. Tu tarjeta Medi-Cal BIC es la tarjeta de identificación de beneficios que te envía el Estado de California. Siempre deberías llevar todas las tarjetas de salud contigo. Tus tarjetas de identificación Medi-Cal BIC y CCHP son las siguientes:



<p>CONTRA COSTA HEALTH  MEDI-CAL CONTRA COSTA HEALTH PLAN www.contracostahealthplan.org</p> <p>Name: LAST NAME, FIRST NAME ID #: 123456789 DOB: MM/DD/YYYY</p> <p>PCP: Call CCHP for PCP Information* Rx: Call Medi-Cal Rx* * See back of card</p> <p>Issued: MM/DD/YYYY</p> <p>This card does not constitute proof of eligibility.</p>	<p>FOR A LIFE THREATENING EMERGENCY CALL 911 Emergency providers will be paid without prior authorization. Members may seek emergency services from out-of-network providers.</p> <p>Member Call Center: 1-877-661-6230 (#1) 24-Hour Advice Nurse, (#2) Member Services, (#3) Pharmacy Services, (#4) Behavioral/Mental Health Services, (#5) County Health Center Appointments, (#6) Marketing, (#9) Check Eligibility/PCP</p> <p>Provider Call Center: 1-877-800-7423 (#1) Check Eligibility/PCP, (#2) Pharmacy, (#3) Authorizations/Referrals, (#4) Interpreters, (#5) Claims, (#6) Provider Relations, (#7) Member Services</p> <p>Medi-Cal Rx Call Center: 1-800-977-2273 Medi-Cal Rx covers prescription drugs obtained at a pharmacy. www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov</p> <p>www.contracostahealthplan.org</p>
---	---



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.



También puedes consultar tu tarjeta de identificación de miembro CCHP en cualquier momento a través de [MyChart](https://mychart.cchealth.org) (mychart.cchealth.org). Puedes mostrarlo en tu móvil o descargarlo e imprimir una copia cuando la necesites.

Si no obtienes tu tarjeta de identificación CCHP en unas semanas después de la fecha de inscripción, o si tu tarjeta CCHP está dañada, perdida o robada, llama a Servicios Sociales de inmediato. CCHP te enviará una tarjeta nueva gratis. Llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). Si no tienes una tarjeta Medi-Cal BIC o si tu tarjeta está dañada, perdida o robada, llama a la oficina local del condado. Para encontrar la oficina local de tu condado, ve a <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

2. Sobre tu plan de salud

Resumen del plan de salud

CCHP es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal en el condado de Contra Costa. CCHP colabora con el Estado de California para ayudarte a obtener la atención sanitaria que necesitas.

Habla con uno de los representantes de Servicios al Miembro de CCHP para saber más sobre el plan de salud y cómo hacer que funcione para ti. Llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Cuándo comienza y termina tu cobertura

Cuando te inscribas en CCHP, enviaremos tu tarjeta de identificación (ID) CCHP en un plazo de dos semanas desde la fecha de inscripción. Debes mostrar tanto tu tarjeta de identificación CCHP como tu Tarjeta de Identificación de Beneficios Medi-Cal (BIC) cuando recibas servicios o recetas sanitarias.

Tu cobertura de Medi-Cal necesitará renovarse cada año. Si la oficina local de tu condado no puede renovar tu cobertura de Medi-Cal electrónicamente, el condado te enviará un formulario de renovación de Medi-Cal pre-llenado. Rellena este formulario y devuélvelo a la oficina local del condado. Puede devolver su información en persona, por teléfono, por correo, en línea u otros medios electrónicos disponibles en su condado.

Puedes terminar tu cobertura CCHP y elegir otro plan de salud en cualquier momento. Para ayuda para elegir un nuevo plan, llama a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711), o acude a www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

CCHP es un plan de salud para miembros de Medi-Cal en el condado de Contra Costa. Encuentra la oficina local de tu condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

La cobertura de Medi-Cal de CCHP puede terminar si alguna de las siguientes condiciones es cierta:

- Te mudas del condado de Contra Costa.
- Ya no tienes Medi-Cal.
- Te vuelves elegible para un programa de exención que requiere que estés inscrito en Medi-Cal, Fee For-Service (FFS).
- Estás en la cárcel o en prisión.

Si pierdes tu cobertura CCHP Medi-Cal, aún podrías calificar para la cobertura FFS Medi-Cal. Si no estás seguro de si sigues cubierto por CCHP, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Consideraciones especiales para los indígenas americanos en la atención gestionada

Los indígenas americanos tienen derecho a no inscribirse en un plan de atención gestionada de Medi-Cal o pueden abandonar su plan de atención gestionada y regresar a FFS Medi-Cal en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si eres un indígena americano, tienes derecho a recibir servicios de salud en un proveedor de atención médica indígena (IHCP). También puedes quedarte en CCHP o darte de baja (cancelar) mientras recibes servicios sanitarios en estos lugares. Para obtener más información sobre la inscripción y la baja, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

El CCHP debe proporcionar coordinación de atención para ti, incluyendo la gestión de casos dentro y fuera de la red. Si solicitas recibir servicios a un IHCP, el CCHP debe ayudarte a encontrar un IHCP dentro o fuera de la red de tu elección. Para saber más, lee "Red de proveedores" en el capítulo 3 de este manual.

Cómo funciona tu plan

CCHP es un plan de salud gestionado contratado con DHCS. CCHP colabora con médicos, hospitales y otros proveedores en el área de servicio de CCHP para proporcionar atención sanitaria a nuestros miembros. Como miembro de CCHP, puede que cumplas los requisitos para algunos servicios ofrecidos a través de FFS Medi-Cal. Estos incluyen recetas ambulatorias, medicamentos sin receta y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Los Servicios para Miembros te explicarán cómo funciona el CCHP, cómo obtener la atención que necesitas, cómo programar citas con el proveedor durante el horario de tutoría, cómo solicitar servicios gratuitos de interpretación y traducción o información escrita en formatos alternativos, y cómo saber si cumples los requisitos para los servicios de transporte.

Para más información, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). También puedes encontrar información sobre Servicios al Miembro en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cambios en los planes de salud

Puedes dejar el CCHP y unirte a otro plan de salud en tu condado de residencia en cualquier momento si hay otro plan disponible. Para elegir un nuevo plan, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Puedes llamar entre las 8 a.m. y las 6 p.m. De lunes a viernes, o ve a <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Tarda hasta 30 días o más en tramitar tu solicitud para dejar el CCHP y inscribirte en otro plan en tu condado. Para conocer el estado de tu solicitud, llama a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Si quieres dejar el CCHP antes, puedes llamar a Health Care Options para solicitar una baja rápida (y rápida).

Los miembros que pueden solicitar la baja acelerada incluyen, pero no se limitan a, niños que reciben servicios bajo los programas de Acogida o Asistencia para Adopción, miembros con necesidades sanitarias especiales y miembros ya inscritos en Medicare u otro plan Medi-Cal o en un plan comercial de atención gestionada.

Puedes pedir salir de CCHP contactando con la oficina local de tu condado. Encuentra tu oficina local del condado en: <http://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

O llama 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 a California

Puedes recibir atención de urgencias en cualquier parte de Estados Unidos, incluidos



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

los Territorios de Estados Unidos. La atención rutinaria y preventiva solo está cubierta en el condado de residencia. Si eres estudiante y te mudas a un nuevo condado de California para cursar estudios superiores, incluyendo la universidad, el CCHP cubrirá urgencias y servicios de atención urgente en tu nuevo condado. También puedes recibir atención rutinaria o preventiva en tu nuevo condado, pero debes notificar a CCHP. Lee más abajo.

Si estás matriculado en Medi-Cal y eres estudiante en un condado diferente al de California donde vives, no necesitas solicitar Medi-Cal en ese condado.

Si te mudas temporalmente de casa para ser estudiante en otro condado de California, tienes dos opciones. Puedes:

- Informa a tu trabajador de elegibilidad en el Departamento de Empleo y Servicios Humanos del Condado de Contra Costa (EHSD) que te mudas temporalmente para asistir a una escuela de educación superior y dale tu dirección en el nuevo condado. El condado actualizará los registros del caso con tu nueva dirección y código del condado. Debes hacerlo si quieres seguir recibiendo atención rutinaria o preventiva mientras vives en un nuevo condado. Si CCHP no cubre el condado donde vas a estudiar, puede que tengas que cambiar de plan de salud. Para preguntas y para evitar retrasos en la incorporación a un nuevo plan de salud, llame a Health Care Options al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

O

- Si CCHP no cubre el nuevo condado donde estudias, y no cambias tu plan de salud por uno que sirva a ese condado, solo recibirás servicios de urgencias y atención urgente para algunas condiciones en el nuevo condado. Para saber más, lee el capítulo 3, "Cómo conseguir atención", en este manual. Para atención médica rutinaria o preventiva, necesitarás utilizar la red de proveedores CCHP ubicada en el condado de Contra Costa.

Si vas a dejar California temporalmente para ser estudiante en otro estado y quieres mantener tu cobertura Medi-Cal, contacta con tu trabajador de elegibilidad en el Departamento de Empleo y Servicios Humanos del Condado de Contra Costa (EHSD). Mientras cumplas los requisitos, Medi-Cal cubrirá la atención de urgencias y la atención urgente en otro estado. Medi-Cal también cubrirá la atención de urgencias que requieran hospitalización en Canadá y México.

Los servicios rutinarios y de cuidados preventivos no están cubiertos cuando se encuentra fuera de California. No calificarás para la cobertura de beneficios médicos de Medi-Cal para esos servicios de fuera del estado. CCHP no pagará tu atención sanitaria. ~~Si quieres Medicaid en otro estado, tendrás que solicitar en ese estado. Medi-~~



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cal no cubre servicios sanitarios de emergencia, urgentes ni ningún otro tipo fuera de Estados Unidos, salvo la atención de urgencias que requieran hospitalización en Canadá y México, como se indica en el Capítulo 3.

Los beneficios farmacéuticos de otros estados están limitados a un suministro de emergencia de hasta 14 días cuando los retrasos impiden un servicio médicamente necesario. Para más ayuda, llama a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 o visítalos 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 CCHP, recibirás tu atención sanitaria de proveedores dentro de la red de CCHP. Para saber si un proveedor de atención sanitaria está en la red CCHP, lee una copia de nuestro Directorio de Proveedores. También puedes utilizar nuestra herramienta de búsqueda de proveedores online, disponible en www.ContraCostaHealthPlan.org o www.cchealth.org/FindAProvider. Los proveedores que no figuran en el directorio pueden no estar en la red CCHP.

En algunos casos, puede que puedas recibir atención de proveedores que no forman parte de la red CCHP. Si tuvieras que cambiar tu plan de salud o cambiar de FFS Medi-Cal a atención gestionada, o tuvieras un proveedor que estaba dentro de la red pero ahora está fuera de la red, podrías conservar a tu proveedor aunque no esté en la red CCHP. Esto se llama continuidad de atención.

Si necesitas recibir atención de un proveedor externo a la red, llama a CCHP para pedir continuidad de atención. Podrías obtener continuidad de atención hasta 12 meses o más si todo esto es cierto:

- Tienes una relación continua con el proveedor fuera de la red antes de inscribirte en CCHP.
- Fuiste al proveedor fuera de la red para una visita no urgente al menos una vez durante los 12 meses previos a tu inscripción en CCHP.
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a colaborar con CCHP y acepta los requisitos contractuales y el pago por servicios de CCHP.
- El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales de CCHP.
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa Medi-Cal.

Para obtener más información, llame a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (TTY



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

711).

Si tus proveedores no se unen a la red CCHP antes de que terminen los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago CCHP o no cumplen los requisitos de calidad de atención, tendrás que cambiar de proveedor en la red CCHP. Para hablar sobre tus opciones, llama a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 (TTY 711).

El CCHP no está obligado a proporcionar continuidad en la atención a un proveedor fuera de la red para ciertos servicios auxiliares (de apoyo) como radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Recibirás estos servicios con un proveedor dentro de la red de CCHP.

Para obtener más información sobre la continuidad de la atención y, si cumples los requisitos, llama a Servicios al Socio.

Finalización de servicios cubiertos por un proveedor fuera de la red

Como miembro de CCHP, recibirás servicios cubiertos por parte de proveedores de la red de CCHP. Si estás siendo tratado por ciertas condiciones de salud en el momento en que te inscriviste en CCHP o en el momento en que tu proveedor abandonó la red de CCHP, también podrías seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de un proveedor fuera de la red.

Podrías continuar con la atención con un proveedor fuera de la red durante un periodo de tiempo específico si necesitas servicios cubiertos para estas condiciones de salud:

Condición de salud	Periodo histórico
Condiciones agudas (un problema médico que requiere atención rápida).	Mientras dure tu condición aguda.
Enfermedades físicas y conductuales, crónicas graves (un problema de salud serio que llevas mucho tiempo con él).	Durante un máximo de 12 meses desde el inicio de la cobertura o la fecha en que finaliza el contrato del proveedor con CCHP.
Cuidado del embarazo y posparto (después del parto).	Durante el embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo.
Servicios de salud mental materna.	Hasta 12 meses desde el diagnóstico o desde el final del embarazo, lo que ocurra más tarde.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cuidado de un recién nacido entre el nacimiento y los 36 meses.	Durante hasta 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o desde la fecha en que finaliza el contrato del proveedor con CCHP.
Enfermedad terminal (un problema médico que pone en peligro la vida).	Mientras dure tu enfermedad. Aún puedes recibir servicios durante más de 12 meses desde la fecha en que te inscriviste en CCHP o desde que el proveedor deje de trabajar con CCHP.
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 el CCHP como parte de un tratamiento documentado y recomendado y documentado por el profesional.	La cirugía u otro procedimiento médico debe realizarse dentro de los 180 días siguientes a la fecha de finalización del contrato del proveedor o 180 días desde la fecha de entrada en vigor de tu inscripción en el CCHP.

Para otras condiciones que puedan cumplir, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Si un proveedor fuera de la red no está dispuesto a seguir prestando servicios o no acepta los requisitos contractuales, el pago u otros términos de la CCHP, no podrás obtener atención continuada por parte del proveedor. Quizá puedas seguir recibiendo servicios de otro proveedor dentro de la red de CCHP.

Para ayuda para elegir un proveedor contratado para continuar con tu atención o si tienes preguntas o problemas para obtener servicios cubiertos de un proveedor que ya no forma parte de la red de CCHP, llama a Servicios para Miembros al 1-877-661-6230 (TTY 711).

El CCHP no está obligado a proporcionar continuidad de atención para servicios que Medi-Cal no cubre o que no están cubiertos por el contrato del CCHP con DHCS. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención, la elegibilidad y los servicios disponibles, llama a Servicios para Socios.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Costes

Costes para los socios

CCHP atiende a personas que cumplen los requisitos para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los miembros de CCHP no tienen que pagar por servicios cubiertos, primas o deducibles.

Si eres un nativo americano, no tienes que pagar tasas de inscripción, primas, deducibles, copagos, copago u otros cargos similares. CCHP no debe cobrar a ningún miembro indígena americano que reciba un artículo o servicio directamente de un IHCP o mediante una derivación a un IHCP, ni reducir los pagos debidos a un IHCP por el importe de cualquier cuota de inscripción, prima, deducible, copago, copago compartido o cargo similar.

Si estás inscrito en el Programa de Iniciativa de Salud Infantil del Condado (CCHIP) en los condados de Santa Clara, San Francisco o San Mateo, o estás inscrito en Medi-Cal para Familias, podrías tener una prima mensual y copagos.

Excepto para atención de urgencia, atención urgente fuera del área de servicio de CCHP o atención sensible, debes obtener la preaprobación (autorización previa) de CCHP antes de acudir a un proveedor fuera de la red CCHP. Si no obtienes la preaprobación (autorización previa) y acudes a un proveedor fuera de la red para atención que no sea de urgencias, atención urgente fuera de la zona o atención sensible, puede que tengas que pagar por la atención que recibiste de ese proveedor. Para una lista de servicios cubiertos, lea el Capítulo 4, "Beneficios y servicios" en este manual. También puedes encontrar el Directorio de Proveedores en la web de CCHP en www.cchealth.org/FindAProvider.

Para miembros con cuidados de larga duración y un coste mensual de residencia

Puede que tengas que pagar un Coste Mensual de Residente (parte del coste) cada mes por tus servicios de cuidados a largo plazo. La cantidad de tu Coste Mensual de Residencia depende de tus ingresos. Cada mes, pagarás tus propias facturas de atención médica, incluyendo pero no limitándose a, facturas de cuidados a largo plazo, hasta que la cantidad que hayas pagado iguale tu Coste Mensual de Residencia. Después de eso, CCHP cubrirá tu cuidado a largo plazo durante ese mes. No estarás cubierto por CCHP hasta que hayas pagado la totalidad de tu coste mensual de _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

residencia en cuidados de larga duración de ese mes.

Cómo cobran a un proveedor

CCHP paga a los proveedores de estas maneras:

- Pagos por capitación
 - CCHP paga a algunos proveedores una cantidad fija de dinero cada mes por cada miembro de CCHP. Esto se llama pago por capitación. CCHP y los proveedores trabajan juntos para decidir la cantidad del pago.
- Pagos FFS
 - Algunos proveedores prestan atención a los miembros de CCHP y envían una factura a CCHP por los servicios que han prestado. Esto se llama pago FFS. CCHP y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.
- Pagos de Incentivos por Calidad
 - CCHP puede pagar a algunos proveedores una cantidad extra por alcanzar ciertos objetivos en nuestro Programa de Calidad.

Para saber más sobre cómo CCHP paga a los proveedores, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Si recibes una factura de un proveedor sanitario

Los servicios cubiertos son servicios sanitarios que la CCHP debe pagar. Si recibes una factura por algún servicio cubierto por Medi-Cal, no la pagues. Llama inmediatamente a Servicios al Socio al 1-877-661-6230 (TTY 711). CCHP te ayudará a averiguar si la factura es correcta.

Si recibes una factura de una farmacia por un medicamento con receta, suministros o suplementos, llama al Servicio de Atención al Cliente de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden usar la opción 7 o llamar al 711. También puedes visitar la web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Pidiendo a CCHP que te devuelva los gastos

Si pagaste por servicios que ya recibiste, podrías calificar para que te reembolsen (te devolvan) si cumples **todas** estas condiciones:

- El servicio que recibiste es un servicio cubierto que CCHP debe pagar. CCHP no te reembolsará por un servicio que CCHP no cubra.
- Obtuviste el servicio cubierto mientras eras miembro elegible de CCHP.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Pides que te devuelvan el dinero dentro del año desde la fecha en que obtuviste el servicio cubierto.
- Debes mostrar pruebas de que tú, o alguien en tu nombre, pagó por el servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.
- Recibiste el servicio cubierto de un proveedor inscrito en Medi-Cal en la red de CCHP . No es necesario que cumplas con esta condición si recibiste atención de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permite a proveedores fuera de la red sin preaprobación (autorización previa).
- Si el servicio cubierto normalmente requiere una preaprobación (autorización previa), debes aportar una prueba del proveedor que demuestre una necesidad médica del servicio cubierto.

CCHP te dirá si te reembolsarán en una carta llamada Aviso de Acción (NOA). Si cumples todas las condiciones anteriores, el proveedor inscrito en Medi-Cal debería devolverte la cantidad total que pagaste. Si el proveedor se niega a devolverte el dinero, CCHP te devolverá la cantidad total que pagaste.

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal pero no en la red CCHP y se niega a devolverte el dinero, CCHP te lo devolverá, pero solo hasta la cantidad que FFS Medi-Cal pagaría. CCHP te devolverá el importe total de su bolsillo para atención de emergencia, servicios de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita que los proveedores fuera de la red proporcionen sin aprobación previa (autorización previa). Si no cumples alguna de las condiciones anteriores, CCHP no te devolverá el dinero.

CCHP no te devolverá el dinero si:

- Has pedido y obtenido servicios que no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios cosméticos.
- El servicio no está cubierto por CCHP.
- Tienes un coste mensual de residente de Medi-Cal no cumplido.
- Fuiste a un médico que no acepta Medi-Cal y firmaste un formulario diciendo que querías ser atendido de todas formas y que pagarías los servicios tú mismo.
- Tienes copagos de Medicare Parte D cubiertos por tu plan Medicare Parte D.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

3. Cómo conseguir atención

Acceso a servicios sanitarios

POR FAVOR, LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE OBTENER LA ATENCIÓN SANITARIA.

Puedes empezar a recibir servicios sanitarios en la fecha efectiva de inscripción en CCHP. Lleva siempre contigo tu tarjeta de identificación (ID) CCHP, la tarjeta de identificación de beneficios Medi-Cal (BIC) y cualquier otra tarjeta de seguro médico. Nunca dejes que nadie más use tu tarjeta BIC o CCHP ID.

Los nuevos miembros con cobertura únicamente de Medi-Cal deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) dentro de la red CCHP. Los nuevos miembros con cobertura médica tanto de Medi-Cal como de otros aspectos a todo riesgo no tienen que elegir un médico de cabecera.

La red de CCHP Medi-Cal es un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con CCHP. Si solo tienes cobertura de Medi-Cal, debes elegir un médico de cabecera en un plazo de 30 días desde que te conviertas en miembro de CCHP. Si no eliges un médico de cabecera, CCHP elegirá uno para ti.

Puedes elegir el mismo médico de cabecera o diferentes para todos los miembros de la familia en CCHP, siempre que el médico de cabecera esté disponible.

Si tienes un médico que quieres conservar, o quieres encontrar un nuevo médico de cabecera, consulta el Directorio de Proveedores para ver la lista de todos los médicos de cabecera y otros profesionales de la red CCHP. El Directorio de Proveedores tiene otra información para ayudarte a elegir un médico de cabecera. Si necesitas un directorio de proveedores, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). También puedes encontrar el Directorio de Proveedores en la web de CCHP en www.cchealth.org/FindAProvider. También puede solicitar información sobre las cualificaciones profesionales de un proveedor, como educación, formación y



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

certificaciones, llamando a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Si no puedes obtener la atención que necesitas de un proveedor participante en la red CCHP, tu médico de cabecera o especialista en la red de CCHP debe pedir la aprobación de CCHP para enviarte a un proveedor fuera de la red. Esto se llama derivación. No necesitas una derivación para acudir a un proveedor fuera de la red y obtener servicios de atención sensible listados bajo el apartado "Atención sensible" más adelante en este capítulo.

Lee el resto de este capítulo para saber más sobre los médicos de cabecera, el Directorio de Proveedores y la red de proveedores.

El programa Medi-Cal Rx administra la cobertura ambulatoria de medicamentos con receta. Para saber más, lee "Otros programas y servicios de Medi-Cal" en el capítulo 4 de este manual.

Proveedor de atención primaria (PCP)

Tu médico de atención primaria (PCP) es el profesional autorizado al que acudes para la mayor parte de tu atención sanitaria. Tu médico de cabecera también te ayuda a conseguir otros tipos de atención que necesitas. Debes elegir un médico de cabecera dentro de los 30 días posteriores a la inscripción en CCHP. Dependiendo de tu edad y sexo, puedes elegir a un médico de cabecera, ginecólogo, médico de familia, internista o pediatra como médico de cabecera.

Una enfermera especialista (NP), asistente médico (PA) o matrona certificada también pueden actuar como tu médico de cabecera. Si eliges una enfermera enfermera especialista, asistente médico o matrona certificada, puedes asignarte un médico para supervisar tu atención. Si estás en Medicare y Medi-Cal, o si también tienes otro seguro médico a todo riesgo, no tienes que elegir un médico de cabecera.

Puedes elegir como tu médico de cabecera un proveedor de atención médica indígena (IHCP), un Centro de Salud Calificado a nivel federal (FQHC) o una Clínica de Salud Rural (RHC). Dependiendo del tipo de proveedor, puede que puedas elegir un médico de cabecera para ti y para otros familiares que sean miembros de CCHP, siempre que el médico de cabecera esté disponible.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Nota: Los indios americanos pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red CCHP.

Si no eliges un médico de cabecera en los 30 días posteriores a la inscripción, CCHP te asignará a un médico de cabecera. Si te asignan un médico de cabecera y quieres cambiar, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). El cambio ocurre el primer día del mes siguiente.

Tu médico de cabecera:

- Conoce tu historial médico y tus necesidades
- Guarda tus historiales médicos
- Proporcionarte la atención preventiva y rutinaria que necesitas
- Te derivo a un especialista si lo necesitas
- Organiza atención hospitalaria si la necesitas

Puedes buscar en el Directorio de Proveedores un médico de cabecera en la red CCHP. El Directorio de Proveedores contiene una lista de IHCPs, FQHCs y RHCs que trabajan con CCHP.

Puedes encontrar el Directorio de Proveedores de CCHP en línea en www.cchealth.org/FindAProvider, o puedes solicitar que te envíen un Directorio de Proveedores llamando al 1-877-661-6230 (TTY 711). También puedes llamar para saber si el médico de cabecera que quieres está aceptando nuevos pacientes.

Elección de médicos y otros proveedores

Tú sabes que mejor tus necesidades sanitarias, así que lo mejor es elegir a tu médico de cabecera. Lo mejor es quedarse con un médico de cabecera para que pueda conocer tus necesidades sanitarias. Sin embargo, si quieres cambiar de médico de cabecera, puedes cambiar en cualquier momento. Debes elegir un médico de cabecera que esté en la red de proveedores de CCHP y que esté aceptando nuevos pacientes.

Tu nueva opción se convertirá en tu médico de cabecera en un plazo de (1) día hábil después de hacer el cambio. Si el médico de cabecera no acepta nuevos pacientes, no podemos hacer el cambio a menos que nos digas que tú (o tu hijo) habéis visto al médico de cabecera antes o creamos que hará una excepción. Si ese es el caso, el cambio solo ocurrirá después de que el médico de cabecera confirme que te aceptará a ti (o a tu hijo) como paciente.

Para cambiar de médico de cabecera, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). También puedes cambiar tu médico de cabecera tú mismo iniciando sesión en el portal de miembros de MyChart en mychart.cchealth.org. Esto te permite hacer el cambio de



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

inmediato, sin tener que esperar a un agente de Servicios al Miembro de CCHP.

El CCHP puede cambiar de médico de cabecera si este no acepta nuevos pacientes, ha abandonado la red de CCHP, no presta atención a pacientes de tu edad o si hay problemas de calidad con el médico de cabecera que no se resuelven. El CCHP o tu médico de cabecera también podrían pedirte que cambies de médico si no te llevas bien o no te pones de acuerdo con él, o si faltas o llegas tarde a las citas. Si CCHP necesita cambiar de médico de cabecera, CCHP te lo dirá por escrito.

Si cambia tu médico de cabecera, recibirás una carta por correo. Tendrá el nombre de tu nuevo médico de cabecera. Llama a Atención al Cliente si tienes preguntas sobre cómo conseguir un nuevo DNI.

Algunas cosas a tener en cuenta al elegir un médico de cabecera:

- ¿El médico de cabecera se encarga de los niños?
- ¿El médico de cabecera trabaja en una clínica que me guste usar?
- ¿La consulta del médico de cabecera está cerca de mi casa, del trabajo o del colegio de mis hijos?
- ¿La consulta del médico de cabecera está cerca de donde vivo y es fácil llegar a la consulta del médico de cabecera?
- ¿Los médicos y el personal hablan mi idioma?
- ¿El médico de cabecera trabaja en un hospital que me guste?
- ¿El médico de cabecera ofrece los servicios que necesito?
- ¿Se ajustan las horas de atención del médico de cabecera a mi horario?
- ¿El médico de cabecera trabaja con los especialistas que utilizo?

Cita Inicial de Salud (IHA)

CCHP recomienda que, como nuevo miembro, visites a tu nuevo médico de cabecera en un plazo de 120 días para tu primera cita médica, llamada Cita Inicial de Salud (IHA). El propósito de la primera cita médica es ayudar a tu médico de cabecera a conocer tu historial y necesidades sanitarias. Tu médico de cabecera puede hacerte preguntas sobre tu historial médico o pedirte que completes un cuestionario. Tu médico de cabecera también te hablará sobre educación en salud, asesoramiento y clases que pueden ayudarte.

Cuando llames para concertar tu primera cita médica, dile a la persona que contesta que eres miembro de CCHP. Da tu número de identificación CCHP.

Lleva tu tarjeta Medi-Cal BIC, tarjeta de identificación CCHP y cualquier otra tarjeta de seguro médico a tu cita. Es recomendable llevar una lista de tus medicamentos y



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

preguntas contigo durante la visita. Prepárate para hablar con tu médico de cabecera sobre tus necesidades y preocupaciones sanitarias.

Asegúrate de llamar a la consulta de tu médico de cabecera si vas a llegar tarde o no puedes ir a la cita.

Si tienes preguntas sobre tu primera cita médica, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Cuidados rutinarios

El cuidado rutinario es la atención sanitaria regular. Incluye la atención preventiva, también llamada atención sanitaria o de salud. Te ayuda a mantenerte sano y a evitar que te pongas enfermo. La atención preventiva incluye revisiones periódicas, cribados, vacunas, educación sanitaria y asesoramiento.

La CCHP recomienda que los niños, especialmente, reciban cuidados rutinarios y preventivos regulares. Los miembros de la CCHP pueden acceder a todos los servicios preventivos tempranos recomendados por la Academia Americana de Pediatría y los Centros de Medicare y Medicaid. Estos cribados incluyen cribado de audición y visión, que pueden ayudar a garantizar un desarrollo y aprendizaje saludables. Para consultar una lista de servicios recomendados por pediatras, lea las directrices "Bright Futures" de la Academia Americana de Pediatría en https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

El cuidado rutinario también incluye el cuidado cuando estás enfermo. El CCHP cubre la atención rutinaria de tu médico de cabecera.

Tu médico de cabecera:

- Te proporcionarán la mayor parte de tu atención rutinaria, incluyendo revisiones periódicas, vacunas (vacunas), tratamiento, recetas, revisiones obligatorias y asesoramiento médico.
- Guarda tus historiales médicos.
- Te derivan a especialistas si es necesario.
- Pide radiografías, mamografías o análisis de laboratorio si los necesitas.

Cuando necesites cuidados rutinarios, llamarás a tu médico de cabecera para pedir cita. Asegúrate de llamar a tu médico de cabecera antes de recibir atención médica, salvo que sea una emergencia. Para atención de urgencia, llama **al 911** o acude a la sala de urgencias o al hospital más cercano.

Para saber más sobre la atención sanitaria y los servicios que cubre el CCHP y lo que no cubre, lee el Capítulo 4, "Beneficios y servicios" y el Capítulo 5, "Cuidado de



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

bienestar infantil y juvenil", en este manual.

Todos los proveedores dentro de la red de CCHP pueden utilizar ayudas y servicios para comunicarse con personas con discapacidad. También pueden comunicarse contigo en otro idioma o formato. Informa a tu proveedor o CCHP lo que necesitas.

Red de proveedores

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

CCHP es un plan de salud gestionado. Debes obtener la mayoría de tus servicios cubiertos a través de CCHP de nuestros proveedores dentro de la red. Puedes acudir a un proveedor fuera de la red sin derivación ni preaprobación para atención de emergencia o servicios de planificación familiar. También puedes acudir a un proveedor fuera de la red para atención urgente fuera de la zona cuando estés en una zona que no atendemos. Debes tener una derivación o preaprobación para todos los demás servicios fuera de la red, o no estarán cubiertos.

Nota: Los indios americanos pueden elegir un IHCP como su PCP, incluso si el IHCP no está en la red CCHP.

Si tu médico de cabecera, hospital u otro proveedor tiene una objeción moral a ofrecerte un servicio cubierto, como planificación familiar o aborto, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). Para más información sobre objeciones morales, lee "Objeción moral" más adelante en este capítulo.

Si tu proveedor tiene una objeción moral a ofrecerte servicios sanitarios cubiertos, puede ayudarte a encontrar otro proveedor que te proporcione los servicios que necesitas. CCHP también puede ayudarte a encontrar un proveedor que realice el servicio.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Proveedores dentro de la red

Utilizarás proveedores de la red CCHP para la mayoría de tus necesidades sanitarias. Recibirás atención preventiva y rutinaria de proveedores dentro de la red. También utilizarás especialistas, hospitales y otros proveedores dentro de la red CCHP.

Para obtener un Directorio de Proveedores de proveedores dentro de la red, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711). También puedes encontrar el Directorio de Proveedores en línea en www.cchealth.org/FindAProvider. Para obtener una copia de la Lista de Medicamentos por Contra, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulse 7 o 711. O visita la web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Debes obtener la preaprobación (autorización previa) del CCHP antes de acudir a un proveedor fuera de la red, salvo cuando:

- Si necesitas atención de urgencia, llama **al 112** o acude a la sala de urgencias o al hospital más cercano.
- Si estás fuera del área de servicio de CCHP y necesitas atención urgente, acude a cualquier centro de atención urgente.
- Si necesitas servicios de planificación familiar, acude a cualquier proveedor de Medi-Cal sin preaprobación (autorización previa).

Si no estás en uno de los casos mencionados arriba y no obtienes la preaprobación (autorización previa) antes de recibir atención de un proveedor fuera de la red, podrías ser responsable de pagar cualquier atención que recibas de proveedores fuera de la red.

Proveedores fuera de la red que están dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son aquellos que no tienen un acuerdo para trabajar con CCHP. Excepto para la atención de urgencias y la atención preaprobada por CCHP, puede que tengas que pagar cualquier atención que recibas de proveedores fuera de la red en tu área de servicio.

Si necesitas servicios sanitarios médicamente necesarios que no están disponibles en la red, podrías conseguirlos de forma gratuita a través de un proveedor fuera de la red. CCHP puede aprobar una derivación a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesitas no están disponibles dentro de la red o se encuentran muy lejos de tu hogar. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de CCHP en tu zona de vida, ve a www.cchealth.org/health-insurance/for-cchp-members/provider-directory/alternative-access-standards. Si te damos una derivación a un proveedor fuera de la red,



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

pagaremos por tu atención.

Para atención urgente dentro del área de servicio de CCHP, debes acudir a un proveedor de atención urgente dentro de la red de CCHP. No necesitas la preaprobación (autorización previa) para recibir atención urgente de un proveedor dentro de la red. Necesitas obtener una preaprobación (autorización previa) para recibir atención urgente de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio del CCHP.

Si recibes atención urgente de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de CCHP, puede que tengas que pagar por esa atención. Puedes leer más sobre atención de urgencias, atención urgente y servicios de atención sensible en este capítulo.

Nota: Si eres nativo americano, puedes recibir atención en un IHCP fuera de nuestra red de proveedores sin necesidad de derivación. Un IHCP fuera de la red también puede derivar a miembros indígenas americanos a un proveedor dentro de la red sin necesidad previa de una derivación de un médico de cabecera dentro de la red.

Si necesitas ayuda con servicios fuera de la red, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Fuera del área de servicio

Si estás fuera del área de servicio del CCHP y necesitas atención que **no sea** urgente o de emergencia, llama a tu médico de cabecera inmediatamente. O llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). Un recordatorio de que el área de servicio de CCHP es el condado de Contra Costa.

Para atención de urgencia, llama **al 911** o acude a la sala de urgencias o al hospital más cercano. CCHP cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viajas a Canadá o México y necesitas atención de urgencia que requiere hospitalización, el CCHP cubrirá tu atención. Si viajas al extranjero fuera de Canadá o México y necesitas atención de urgencia, atención urgente o cualquier servicio sanitario, el CCHP **no cubrirá tu atención.**

Si pagaste por atención de urgencia que requiere hospitalización en Canadá o México, puedes pedir a CCHP que te devuelva el dinero. CCHP revisará tu solicitud. Para saber más sobre cómo recibir el dinero, lee el capítulo 2, "Sobre tu plan de salud", en este manual.

Si estás en otro estado o en un territorio de Estados Unidos como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de Estados Unidos, _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

estás cubierto para atención de emergencia. No todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid. (Medi-Cal es como se llama Medicaid solo en California.) Si necesitas atención de urgencia fuera de California, informa al hospital o al médico de urgencias lo antes posible que tienes Medi-Cal y eres miembro de CCHP.

Pide al hospital que te haga copias de tu tarjeta de identificación CCHP. Dile al hospital y a los médicos que facturen a CCHP. Si recibes una factura por servicios que recibiste en otro estado, llama a CCHP inmediatamente. Trabajaremos con el hospital y/o el médico para organizar que CCHP pague tu atención.

Si estás fuera de California y tienes una necesidad urgente de rellenar medicamentos con receta ambulatorio, pide a la farmacia que llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Nota: Los indígenas americanos pueden recibir servicios en IHCP fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711). Si la consulta está cerrada y quieres ayuda de un representante de CCHP, llama a la línea de Enfermería de Asesoramiento de CCHP al 1-877-661-6230 y selecciona Opción 1 (TTY 711).

Si necesitas atención urgente fuera del área de servicio de CCHP, acude al centro de atención urgente más cercano. Si viajas fuera de Estados Unidos y necesitas atención urgente, el CCHP no cubrirá tu atención. Para más información sobre atención urgente, lee "Atención urgente" más adelante en este capítulo.

Cómo funciona la atención gestionada

CCHP es un plan de salud gestionado. CCHP ofrece atención a los miembros que viven en el condado de Contra Costa. En atención gestionada, tu médico de cabecera, especialistas, clínica, hospital y otros proveedores trabajan juntos para cuidarte.

El CCHP contrata con grupos médicos para proporcionar atención a los miembros del CCHP. Un grupo médico está formado por médicos que son médicos de cabecera y especialistas. El grupo médico colabora con otros proveedores como laboratorios y equipos médicos duraderos. El grupo médico también está vinculado a un hospital. Consulta tu tarjeta de identificación CCHP para ver los nombres de tu médico de cabecera, grupo médico y hospital.

Cuando te unes a CCHP, eliges o te asignan un médico de cabecera. Tu médico de cabecera forma parte de un grupo médico. Tu médico de cabecera y el grupo médico dirigen la atención para todas tus necesidades médicas. Tu médico de cabecera puede derivarte a especialistas o pedir análisis de laboratorio y radiografías. Si necesitas _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

servicios que requieren preaprobación (autorización previa), CCHP o tu grupo médico revisarán la preaprobación (autorización previa) y decidirán si aprobar el servicio.

En la mayoría de los casos, debes acudir a especialistas y otros profesionales sanitarios que trabajen con el mismo grupo médico que tu médico de cabecera. Excepto en emergencias, también debes recibir atención hospitalaria del hospital vinculado a tu equipo médico. Si tienes una emergencia médica, puedes recibir atención inmediata en cualquier sala de urgencias, hospital o centro de atención urgente, incluso si no está conectado a tu grupo médico. Para saber más, lee "Atención urgente" y "Atención de urgencias" en el capítulo 3 de este manual.

A veces, puede que necesites un servicio que no está disponible de un proveedor del grupo médico. En ese caso, tu médico de cabecera te derivará a un profesional que esté en otro grupo médico o fuera de la red. Tu médico de cabecera te pedirá la preaprobación (autorización previa) para que vayas a este proveedor.

En la mayoría de los casos, debes contar con autorización previa de tu médico de cabecera, grupo médico o CCHP antes de poder acudir a un proveedor fuera de la red o a uno que no forme parte de tu grupo médico. No necesitas una preaprobación (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

Si tienes tanto Medicare como Medi-Cal, aún puedes consultar a tus proveedores de Medicare para los servicios cubiertos por Medicare. Tu cobertura Medi-Cal a través del Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) no cambia tus beneficios de Medicare.

Si obtienes tu Medicare a través de Medicare Original o un plan Medicare Advantage, recuerda:

- Utiliza tu tarjeta Medicare o Medicare Advantage para los servicios de Medicare.
- Puede que necesites utilizar proveedores dentro de la red de tu plan Medicare Advantage.
- Consulta tu Evidencia de Cobertura (EOC) y el Directorio de Proveedores de Medicare Advantage para saber qué está cubierto y a dónde acudir.

Si necesitas servicios cubiertos por Medi-Cal pero no por Medicare, debes utilizar la red de proveedores de Medi-Cal de CCHP. (Pueden aplicarse algunas excepciones— véase la sección "Proveedores dentro de la red".)



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

A partir de 2026, CCHP ofrece un nuevo plan llamado Contra Costa Health Care Plus (Care Plus). Care Plus es un Plan Medicare Medi-Cal (también llamado D-SNP) para los miembros que desean acceder tanto a servicios de Medicare como Medi-Cal a través de un mismo plan de salud.

Para obtener más información sobre Care Plus, visite www.cchealth.org/CarePlus o llame a Care Plus al 1-844-729-8412 (TTY 711).

Médicos

Elegirás un médico u otro proveedor del Directorio de Proveedores del CCHP como tu médico de cabecera. El médico de cabecera que elijas debe ser un proveedor dentro de la red. Para obtener una copia del Directorio de Proveedores de CCHP, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711). O búscalo online en www.cchealth.org/FindAProvider.

Si eliges un nuevo médico de cabecera, también deberías llamar al médico que quieres para asegurarte de que aceptan nuevos pacientes.

Si tuviste un médico antes de ser miembro de CCHP, y ese médico no forma parte de la red CCHP, podrías retener a ese médico por un tiempo limitado. Esto se llama continuidad de atención. Puedes leer más sobre la continuidad de la atención en el Capítulo 2, "Sobre tu plan de salud", en este manual. Para más información, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Si necesitas un especialista, tu médico de cabecera te derivará a un especialista de la red CCHP. Algunos especialistas no requieren derivación. Para más información sobre derivaciones, lee "Derivaciones" más adelante en este capítulo.

Recuerda, si no eliges un médico de cabecera, CCHP elegirá uno para ti, a menos que tengas otra cobertura sanitaria integral además de Medi-Cal. Sabes que tu atención sanitaria es la que necesita mejor, así que lo mejor es que elijas. Si estás en Medicare y Medi-Cal, o si tienes otro seguro médico, no tienes que elegir un médico de cabecera de CCHP.

Si quieres cambiar tu médico de cabecera, debes elegir uno del Directorio de Proveedores de CCHP. Asegúrate de que el médico de cabecera acepta nuevos pacientes. Para cambiar de médico de cabecera, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). También puedes cambiar de médico de cabecera en cualquier momento a través del portal para miembros de MyChart en mychart.cchealth.org.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Hospitales

En caso de emergencia, llama **al 911** o acude a urgencias o al hospital más cercano.

Si no es una emergencia y necesitas atención hospitalaria, tu médico de cabecera decidirá a qué hospital acudes. Tendrás que acudir a un hospital que use tu médico de cabecera y que esté en la red de proveedores de CCHP. El Directorio de Proveedores enumera los hospitales de la red CCHP.

Especialistas en salud de la mujer

Puedes acudir a un especialista en salud de la mujer en la red de CCHP para recibir la atención cubierta necesaria para proporcionar servicios preventivos y rutinarios para mujeres. No necesitas una derivación ni autorización de tu médico de cabecera para recibir estos servicios. Para ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, puede llamar al 1-877-661-6230 (TTY 711). También puedes llamar a la Línea de Enfermería de Asesoramiento 24/7 al 1-877-661-6230 y seleccionar la Opción 1 (TTY 711). O bien, busca en línea nuestro Directorio de Proveedores en www.cchealth.org/FindAProvider.

Para los servicios de planificación familiar, tu proveedor no tiene que estar en la red de proveedores de CCHP. Puedes elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y acudir a él sin derivación ni preaprobación (autorización previa). Para obtener ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de proveedores CCHP, llame al 1-877-661-6230.

Directorio de proveedores

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

El Directorio de Proveedores del CCHP enumera hospitales, médicos de cabecera, especialistas, enfermeros especialistas, matronas enfermeras, asistentes médicos, proveedores de planificación familiar, FQHCs, proveedores ambulatorios de salud mental, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS), Centros de Parto Independientes (FBC), IHCP y RHCs.

El Directorio de Proveedores contiene los nombres de proveedores dentro de la red CCHP, especialidades, direcciones, números de teléfono, horario laboral, idiomas hablados y si el proveedor está aceptando nuevos pacientes. El Directorio de Proveedores también muestra si un proveedor ha informado a CCHP de que ofrece servicios de afirmación de género. También proporciona accesibilidad física al edificio,



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

como aparcamiento, rampas, escaleras con barandillas y baños con puertas anchas y barras de agarre.

Para obtener más información sobre la formación de un médico, sus cualificaciones profesionales, la finalización de la residencia, la formación y la certificación del colegio, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Puedes encontrar el Directorio de Proveedores en línea en www.cchealth.org/FindAProvider.

Si necesita un Directorio de Proveedores impreso, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Puedes encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. También puedes encontrar una farmacia cerca de ti llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulsando 7 o 711.

Acceso oportuno a la atención

Tu proveedor dentro de la red debe proporcionar acceso oportuno a la atención según tus necesidades sanitarias. Como mínimo, deben ofrecerte una cita que se indica en los plazos que se muestran en la tabla siguiente. El CCHP debe autorizar una derivación para atención a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red dentro de estos estándares de acceso oportuno.

Tipo de nombramiento	Deberías poder conseguir una cita en:
Citas en atención urgente que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas en urgencias que sí requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas de atención primaria no urgentes (rutinarias)	10 días laborables
Citas de atención especializada no urgente (rutinaria), incluyendo psiquiatra	15 días laborables
Citas de atención con proveedores de salud mental no urgentes (rutinarias) (no médicos)	10 días laborables



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tipo de nombramiento	Deberías poder conseguir una cita en:
Seguimientos de atención con proveedores de salud mental no urgentes (rutinarios) (no médicos)	10 días hábiles desde la última cita
Citas no urgentes (rutinarias) para servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de lesiones, enfermedades u otra condición de salud	15 días laborables
Otros estándares de tiempo de espera	Deberías poder conectar con esto en:
Tiempos de espera telefónicos de Servicios para Miembros durante el horario laboral normal	10 minutos
Tiempos de espera por teléfono para la Línea de Enfermería de Asesoramiento	30 minutos (conectado con la enfermera)

A veces, esperar más tiempo para una cita no es un problema. Tu médico podría darte un tiempo de espera más largo si no es perjudicial para tu salud. Debe constar en tu historial que un tiempo de espera más largo no será perjudicial para tu salud. Puedes elegir esperar a una cita posterior o llamar a CCHP para acudir a otro proveedor de tu elección. Tu proveedor y CCHP respetarán tu deseo.

Tu médico puede recomendarte un horario específico para servicios preventivos, seguimiento de condiciones en curso o derivaciones permanentes a especialistas, según tus necesidades.

Dinos si necesitas servicios de intérprete, incluyendo lengua de signos, cuando llames a CCHP o cuando recibas servicios cubiertos. Los servicios de intérprete están disponibles de forma gratuita. Desaconsejamos encarecidamente el uso de menores o familiares como intérpretes. Para obtener más información sobre los servicios de intérpretes que ofrecemos, llame a Servicios para Miembros al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Si necesita servicios de intérprete, incluyendo lengua de signos, en una farmacia Medi-Cal Rx, llame al Servicio de Atención al Cliente de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tiempo de viaje o distancia para asistir

El CCHP debe cumplir con los estándares de tiempo o distancia de viaje para su atención. Esos estándares ayudan a que puedas recibir atención sin tener que desplazarte demasiado lejos de donde vives. Los estándares de tiempo o distancia de viaje dependen del condado en el que vivas.

Si CCHP no puede ofrecerte atención dentro de estos estándares de tiempo o distancia de viaje, DHCS puede permitir un estándar diferente, llamado estándar de acceso alternativo. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de CCHP en tu zona de vida, ve a www.cchealth.org/health-insurance/for-cchp-members/provider-directory/alternative-access-standards. O llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Se considera muy lejos si no puedes llegar a ese proveedor dentro de los estándares de tiempo o distancia de viaje del CCHP para tu condado, independientemente de cualquier estándar de acceso alternativo que el CCHP pueda usar para tu código postal.

Si necesita atención de un proveedor ubicado lejos de donde vive, llame a Servicios para Miembros al 1-877-661-6230 (TTY 711). Pueden ayudarte a encontrar atención con un proveedor más cercano a ti. Si CCHP no puede encontrar atención para ti con un proveedor más cercano, puedes pedirle que organice transporte para que vayas a tu proveedor, incluso si este proveedor está lejos de donde vives.

Si necesitas ayuda con proveedores de farmacia, llama a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulsa 7 o 711.

Nombramientos

Cuando necesites atención sanitaria:

- Llama a tu médico de cabecera.
- Ten preparado tu número de identificación CCHP en la llamada.
- Deja un mensaje con tu nombre y número de teléfono si la oficina está cerrada.
- Lleva tu tarjeta Medi-Cal BIC y tu tarjeta de identificación CCHP a tu cita.
- Pide transporte hasta tu cita, si es necesario.
- Pide ayuda lingüística o servicios de interpretación necesarios antes de la cita para poder acceder a los servicios en el momento de tu visita.
- Llega puntual a tu cita, llega unos minutos antes para registrarte, rellena formularios y responde a cualquier duda que tenga tu médico de cabecera.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Llama inmediatamente si no puedes cumplir con tu cita o vas a llegar tarde.
- Ten preparado tus preguntas e información sobre la medicación.

Si tienes una emergencia, llama **al 112** o acude a la sala de urgencias o al hospital más cercano. Si necesitas ayuda para decidir con qué urgencia necesitas atención y tu médico de cabecera no está disponible para hablar contigo, llama a la Línea de Enfermería de Asesoramiento CCHP al 1-877-661-6230 y selecciona la Opción 1 (TTY 711).

Llegar a tu cita

Si no tienes forma de ir y volver de tus citas para los servicios cubiertos, CCHP puede ayudarte a organizar el transporte. Dependiendo de tu situación, podrías optar tanto a Transporte Médico como a Transporte No Médico. Estos servicios de transporte no son para emergencias y están disponibles de forma gratuita.

Si tienes una emergencia, llama **al 112**. Hay transporte disponible para servicios y citas no relacionados con la atención de emergencia.

Para saber más, lee "Beneficios del transporte para situaciones que no son emergencias" en el capítulo 4 de este manual.

Cancelación y reprogramación

Si no puedes acudir a tu cita, llama inmediatamente a la consulta de tu médico. La mayoría de los proveedores requieren que llames 24 horas (1 día laborable) antes de la cita si tienes que cancelar. Si pierdes citas repetidamente, tu proveedor puede dejar de prestarte atención y tendrás que buscar otro.

Pago

No tienes que pagar por servicios cubiertos a menos que tengas un coste mensual de residencia para cuidados a largo plazo. Para saber más, lee "Para miembros con cuidados a largo plazo y un coste mensual para residentes" en el capítulo 2 de este manual. En la mayoría de los casos, no recibirás una factura de un proveedor. Debes mostrar tu tarjeta de identificación CCHP y tu tarjeta Medi-Cal BIC cuando recibas servicios o recetas sanitarias, para que tu proveedor sepa a quién facturar. Puedes obtener una Explicación de Beneficios (EOB) o una declaración de un proveedor. Los



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

EOB y los extractos no son facturas.

Si recibes una factura, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). Si recibes una factura por recetas, llama a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulsa el 7 o 711. O visita la web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Indica a CCHP la cantidad que te están cobrando, la fecha de notificación y el motivo de la factura. CCHP te ayudará a saber si la factura era por un servicio cubierto o no. No necesitas pagar a los proveedores ninguna cantidad que le debe CCHP por ningún servicio cubierto. Si recibes atención de un proveedor fuera de la red y no has recibido la preaprobación (autorización previa) de CCHP, puede que tengas que pagar por la atención que recibiste.

Debes obtener la preaprobación (autorización previa) del CCHP antes de acudir a un proveedor fuera de la red, salvo cuando:

- Necesitas atención de urgencia, en cuyo caso llama **al 112** o acude a urgencias o al hospital más cercano.
- Necesitas servicios de planificación familiar o servicios relacionados con la prueba de infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso puedes acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin aprobación previa (autorización previa).
- Necesitas servicios de salud mental, en cuyo caso puedes acudir a un proveedor dentro de la red o acudir a un proveedor de un plan de salud mental del condado sin aprobación previa (autorización previa).

Si necesitas recibir atención médica necesaria de un proveedor fuera de la red porque no está disponible en la red de CCHP, no tendrás que pagar siempre que la atención esté cubierta por Medi-Cal y tengas la preaprobación (autorización previa) de CCHP para ello. Para saber más sobre la atención de urgencias, la atención urgente y los servicios sensibles, consulta esos epígrafos de este capítulo.

Si recibes una factura o te piden que pagues un copago que crees que no tienes que pagar, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). Si pagas la factura, puedes presentar un formulario de reclamación ante CCHP. Tendrás que informar por escrito a CCHP sobre el artículo o servicio por el que pagueste. CCHP leerá tu reclamación y decidirá si puedes recuperar el dinero.

Para preguntas o para solicitar un formulario de reclamación, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

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



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

CCHP no te devolverá el dinero si:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios cosméticos.
- Tienes un coste mensual de residente de Medi-Cal no cumplido.
- Fuiste a un médico que no acepta Medi-Cal y firmaste un formulario diciendo que querías ser atendido de todas formas y que pagarías los servicios tú mismo.
- Pides que te devuelvan los copagos de la Parte D de Medicare por las recetas cubiertas por tu plan de la Parte D de Medicare.

Derivaciones

Si necesitas un especialista para tu atención, tu médico de cabecera u otro especialista te dará una derivación a uno. Un especialista es un proveedor que se centra en un solo tipo de servicio sanitario. El médico que te derive trabajará contigo para elegir un especialista. Para asegurarte de que puedas acudir a un especialista a tiempo, el DHCS establece plazos para que los miembros puedan conseguir citas. Estos plazos se enumeran en "Acceso oportuno a la atención" anteriormente en este capítulo. La consulta de tu médico de cabecera puede ayudarte a concertar una cita con un especialista.

Otros servicios que pueden requerir derivación incluyen procedimientos en consulta, radiografías, análisis de laboratorio y servicios y procedimientos con profesionales que no forman parte de la red CCHP.

Tu médico de cabecera podría darte un formulario para llevar al especialista. El especialista rellenará el formulario y lo enviará de vuelta a tu médico de cabecera. El especialista te tratará mientras considere que necesitas tratamiento.

Si tienes un problema de salud que requiere atención médica especial durante mucho tiempo, puede que necesites una derivación permanente. Tener una derivación permanente significa que puedes acudir al mismo especialista más de una vez sin recibir una derivación cada vez.

Si tienes problemas para obtener una derivación permanente o quieres una copia de la política de derivación del CCHP, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

No necesitas una derivación para:

- Visitas al médico de cabecera
- Visitas de obstetricia/ginecología (OB/GYN)
- Visitas de urgencias o urgencias



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Servicios sensibles para adultos, como la atención a agresiones sexuales
- Servicios de planificación familiar (para más información, llame a la Oficina de Información y Referencia de Planificación Familiar al 1-800-942-1054)
- Pruebas y asesoramiento del VIH (12 años o más)
- Servicios de infecciones de transmisión sexual (12 años o más)
- Servicios quiroprácticos (puede ser necesario un derivamiento cuando lo proporcionan FQHCs, RHCs e IHCP fuera de la red)
- Evaluación inicial de salud mental

Los menores también pueden recibir ciertos tratamientos o asesoramiento ambulatorio de salud mental y tratamientos y servicios para trastornos por consumo de sustancias (SUD) sin el consentimiento de un padre o tutor. Para saber más, lee "Servicios de consentimiento para menores" más adelante en este capítulo y "Servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias (SUD)" en el capítulo 4 de este manual.

Derivaciones bajo la Ley de Equidad en el Cáncer de California

El tratamiento eficaz de los cánceres complejos depende de muchos factores. Estas incluyen obtener el diagnóstico adecuado y recibir tratamiento oportuno de expertos en cáncer. Si te diagnostican un cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad en la Atención Oncológica de California te permite solicitar una derivación a tu médico para recibir tratamiento oncológico en un centro oncológico designado por el Instituto Nacional del Cáncer (NCI), en un centro afiliado al Programa de Investigación Oncológica Comunitaria del NCI (NCORP) o en un centro oncológico académico que cumpla los requisitos.

Si CCHP no tiene un centro oncológico designado por el NCI dentro de la red, CCHP te permitirá solicitar una derivación para recibir tratamiento contra el cáncer en uno de estos centros fuera de la red en California, si el centro fuera de la red y el CCHP acuerdan el pago, a menos que elijas otro proveedor de tratamiento contra el cáncer.

Si te han diagnosticado cáncer, contacta con CCHP para saber si cumples los requisitos para recibir servicios de alguno de estos centros oncológicos.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

¿Listo para dejar de fumar? Para saber más sobre los servicios en inglés, llama al 1-800-300-8086. Para español, llama al 1-800-600-8191.

Para saber más, visita www.kickitca.org.

Preaprobación (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, tu médico de cabecera o especialista tendrá que pedir permiso al CCHP antes de recibir la atención. Esto se llama pedir preaprobación o autorización previa. Significa que CCHP debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria (necesaria).

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger tu vida, evitar que te pongas gravemente enfermo o discapacitado, o para reducir el dolor intenso de una enfermedad, enfermedad o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental.

Los siguientes servicios **siempre** necesitan aprobación previa (autorización previa), incluso si los obtienes de un proveedor dentro de la red CCHP:

- Hospitalización, si no es una emergencia
- Servicios fuera del área de servicio de CCHP, si no es una urgencia o atención urgente
- Cirugía ambulatoria
- Cuidados a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (incluyendo Centros de Cuidados Subagudos para adultos y pediátricos contratados con la Unidad de Cuidados Subagudos del Departamento de Servicios de Salud) o en centros de atención intermedia (incluyendo Centros de Cuidados Intermedios para Personas con Discapacidad del Desarrollo (ICF/DD), ICF/DD-Habilitativo (ICF/DD-H), ICF/DD-Enfermería (ICF/DD-N))
- Tratamientos especializados, imagen, pruebas y procedimientos
- Servicios de transporte médico cuando no es una emergencia

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

CCHP tiene cinco días hábiles desde que obtiene la información razonablemente



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

necesaria para decidir (aprobar o denegar) solicitudes de preaprobación (autorización previa). Cuando un proveedor realiza una solicitud de preaprobación (autorización previa) y el CCHP determina que seguir el plazo estándar podría poner en serio peligro su vida, salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función, el CCHP tomará una decisión de preaprobación (autorización previa) en no más de 72 horas. Esto significa que, tras recibir la solicitud de preaprobación (autorización previa), el CCHP te dará el aviso tan pronto como lo requiera tu estado de salud y no 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 preaprobación (autorización previa).

CCHP no influye en la decisión de los revisores de negar o aprobar cobertura o servicios de ninguna manera. Si CCHP no aprueba la solicitud, CCHP te enviará una carta de Aviso de Acción (NOA). La NOA te dirá cómo presentar una apelación si no estás de acuerdo con la decisión.

CCHP se pondrá en contacto contigo si necesita más información o más tiempo para revisar tu solicitud.

Nunca necesitas preaprobación (autorización previa) para atención de emergencia, aunque sea fuera de la red CCHP o fuera de tu área de servicio. Esto incluye el parto si estás embarazada. No necesitas aprobación previa (autorización previa) para ciertos servicios de atención sensible. Para saber más sobre los servicios de atención sensible, lee "Atención sensible" más adelante en este capítulo.

Para preguntas sobre la preaprobación (autorización previa), llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Segundas opiniones

Quizá quieras una segunda opinión sobre la atención que tu proveedor te dice que necesitas o sobre tu diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, podrías querer una segunda opinión si quieres asegurarte de que tu diagnóstico es correcto, si no estás seguro de necesitar un tratamiento o cirugía prescrita, o si has intentado seguir un plan de tratamiento y no ha funcionado. CCHP pagará por una segunda opinión si tú o tu proveedor dentro de la red la solicitáis, y tú obtienes la segunda opinión de un proveedor dentro de la red. No necesitas la aprobación previa (autorización previa) de CCHP para obtener una segunda opinión de un proveedor dentro de la red. Si quieres obtener una segunda opinión, te remitimos a un proveedor cualificado dentro de la red



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

que podrá dártela.

Para solicitar una segunda opinión y recibir ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711). Tu proveedor dentro de la red también puede ayudarte a conseguir una derivación para una segunda opinión si la necesitas.

Si no hay ningún proveedor en la red de CCHP que pueda darte una segunda opinión, CCHP pagará por una segunda opinión a un proveedor fuera de la red. CCHP te informará en un plazo de cinco días hábiles si el proveedor que elijas para una segunda opinión ha sido aprobado. Si tienes una enfermedad crónica, grave o grave, o una amenaza inmediata y grave para tu salud, incluyendo, pero no limitado a, pérdida de vida, extremidad o parte importante del cuerpo o función corporal, CCHP te lo comunicará por escrito en un plazo de 72 horas.

Si CCHP denega tu solicitud de segunda opinión, puedes presentar una queja. Para saber más sobre los agravios, lee "Quejas" en el capítulo 6 de este manual.

Atención sensible

Servicios de consentimiento para menores

Si eres menor de 18 años, no necesitas el permiso de tus padres o tutores para acceder a algunos servicios sanitarios y puedes recibirlos de forma confidencial, lo que significa que tu padre o tutor no será notificado ni contactado si recibes estos servicios sin tu permiso por escrito. Estos servicios se denominan servicios de consentimiento menor.

Puedes acceder a los siguientes servicios a cualquier edad sin el permiso de tus padres o tutores:

- Servicios de agresiones sexuales
- Embarazo y servicios relacionados con el embarazo, incluidos los servicios de aborto
- Servicios de planificación familiar, como servicios de anticoncepción (por ejemplo, anticonceptivos)

Si tienes **12 años o más** además de los servicios mencionados, también puedes acceder a los siguientes servicios sin el permiso de tus padres o tutores:

- Tratamiento o asesoramiento ambulatorio en salud mental. Esto dependerá de tu madurez y capacidad para participar en tu atención sanitaria, según lo determine un



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

profesional.

- Diagnóstico y tratamiento de infecciones, enfermedades contagiosas o transmisibles, incluyendo el VIH/SIDA
- Prevención, pruebas, diagnóstico y tratamiento de las infecciones de transmisión sexual (ITS) para ITS como sífilis, gonorrea, clamidia y herpes simplex
- Servicios de violencia de pareja
- Tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (SUD) para el abuso de drogas y alcohol, incluyendo cribado, evaluación, intervención y servicios de derivación

Puedes obtener servicios de consentimiento menores de cualquier proveedor o clínica de Medi-Cal. Los proveedores no tienen que estar en la red CCHP. No necesitas una derivación de tu médico de cabecera ni una preaprobación (autorización previa).

Si utilizas un proveedor fuera de la red para servicios **no** relacionados con la atención sensible, puede que no esté cubierto.

Para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de CCHP Medi-Cal para servicios de consentimiento de menores, o para solicitar ayuda con el transporte para llegar a un proveedor, llame a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6630 (TTY 711).

Para más información sobre servicios anticonceptivos, lee "Servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas" en el capítulo 4 de este manual.

CCHP no cubre los servicios de consentimiento menor que son servicios especializados en salud mental (SMHS) ni la mayoría de los servicios con SUD. El condado donde vives cubre estos servicios. Para obtener más información, incluyendo cómo acceder a estos servicios, lee los "Servicios Especializados en Salud Mental (SMHS)" y "Servicios de Tratamiento para Trastornos por Consumo de Sustancias (SUD)" en el Capítulo 4 de este manual. Para obtener más información, llame al 1-800-846-1652 (TTY 711).

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

Para consultar la lista de los números de teléfono gratuitos de todos los condados para servicios de tratamiento de TUS, visite:

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

Los menores pueden hablar en privado con un representante sobre sus preocupaciones de salud llamando a la línea de enfermería 24/7 al 1-877-661-6230 y seleccionando la Opción 1.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

También puedes solicitar información privada sobre tus servicios médicos en una forma o formato determinado, si está disponible. Puedes pedir que te lo envíen a otro lugar. Para saber más sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles, lee "Aviso de prácticas de privacidad" en el capítulo 7 de este manual.

Servicios de atención sensible para adultos

Si eres un adulto de 18 años o más, no tienes que acudir a tu médico de cabecera para ciertos cuidados sensibles o privados. Puedes elegir cualquier médico o clínica para este tipo de atención:

- Planificación familiar y anticonceptivos. Para adultos de 21 años o más, estos servicios incluyen la esterilización.
- Pruebas y asesoramiento de embarazo y otros servicios relacionados con el embarazo
- Prevención y pruebas del VIH/SIDA
- Prevención, pruebas y tratamiento de infecciones de transmisión sexual
- Atención en casos de agresión sexual
- Servicios ambulatorios de aborto

Para la atención sensible, el médico o la clínica no tienen que estar en la red CCHP. Puedes optar por acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal para estos servicios sin derivación ni preaprobación (autorización previa) del CCHP. Si recibiste atención que no está incluida aquí como atención sensible de un proveedor fuera de la red, puede que tengas que pagarla.

Si necesitas ayuda para encontrar un médico o una clínica para estos servicios, o ayuda para acceder a ellos (incluido el transporte), llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). O llama a la línea de enfermería 24/7 al 1-877-661-6230 y selecciona la Opción 1.

CCHP no proporcionará información sobre sus servicios de atención sensible al titular de la póliza o suscriptor principal de su plan CCHP, ni a ningún afiliado a CCHP, sin su permiso por escrito. Puedes obtener información privada sobre tus servicios médicos en una forma o formato determinado, si está disponible, y que te la envíen en otro lugar. Para saber más sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios sensibles, lea "Aviso de prácticas de privacidad" en el capítulo 7 de este manual.

Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a ciertos servicios cubiertos. Tienen _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

derecho a **no** ofrecer algunos servicios cubiertos si moralmente no están de acuerdo con ellos. Estos servicios siguen estando disponibles a través de otro proveedor. Si tu proveedor tiene una objeción moral, te ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios necesarios. CCHP también puede ayudarte a encontrar un profesional.

Algunos hospitales y proveedores no ofrecen uno o más de estos servicios, incluso si están cubiertos por Medi-Cal:

- Planificación familiar
- Servicios anticonceptivos, incluyendo anticoncepción de emergencia
- Esterilización, incluyendo ligadura de trompas en el momento del parto y el parto
- Tratamientos para la infertilidad
- Aborto

Para asegurarte de elegir un proveedor que pueda ofrecerte la atención que tú y tu familia necesitas, llama al médico, al grupo médico, a la asociación de práctica independiente o a la clínica que deseas. Pregunta si el proveedor puede y va a ofrecer los servicios que necesitas. O llama a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Estos servicios están disponibles para ti. CCHP se asegurará de que tú y tus familiares podáis utilizar proveedores (médicos, hospitales y clínicas) que os proporcionen la atención que necesitas. Si tienes preguntas o necesitas ayuda para encontrar un proveedor, llama a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Atención urgente

La atención urgente **no es** para emergencias ni condiciones que pongan en peligro la vida. Es para servicios que necesitas para prevenir daños graves a tu salud por una enfermedad repentina, lesión o complicación de una condición que ya tienes. La mayoría de las citas en urgencias no requieren aprobación previa (autorización previa). Si pides una cita en urgencias, la obtendrás en un plazo de 48 horas. Si los servicios de atención urgente que necesitas requieren una preaprobación (autorización previa), tendrás una cita en un plazo de 96 horas desde tu solicitud.

Para atención urgente, llama a tu médico de cabecera. Si no puedes contactar con tu médico de cabecera, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711). O puedes llamar al 1-877-661-6230 y seleccionar la Opción 1 para conocer el nivel de atención que mejor se adapte a ti. Puedes contactar con una enfermera de asesoramiento CCHP las 24 horas del día, los 365 días del año. Llama al 1-877-661-6230 y selecciona la Opción 1 o TTY 711.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si necesitas atención urgente fuera de la zona, acude al centro de atención urgente más cercano.

Las necesidades de atención urgente pueden ser:

- Frío
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Dolor de oído
- Esguince muscular
- Servicios de maternidad

Cuando se encuentra dentro del área de servicio de CCHP y necesita atención urgente, debe obtener los servicios de atención urgente de un proveedor dentro de la red. No necesitas una preaprobación (autorización previa) para atención urgente de proveedores dentro de la red dentro del área de servicio de CCHP. Si necesitas ayuda para encontrar un proveedor de atención urgente dentro de la red, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711) o acude a www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si estás fuera del área de servicio de CCHP, pero dentro de Estados Unidos, no necesitas preaprobación (autorización previa) para recibir atención urgente fuera del área de servicio. Ve al centro de atención urgente más cercano.

Medi-Cal no cubre servicios de atención urgente fuera de Estados Unidos. Si viaja fuera de Estados Unidos y necesita atención urgente, no cubriremos su atención.

Si necesitas atención urgente de salud mental o servicios para trastornos por consumo de sustancias, llama al programa de salud mental o trastornos por consumo de sustancias de tu condado, o a Servicios para Miembros al 1-877-661-6230, TTY 711. Llama al programa de salud mental o trastornos por consumo de sustancias de tu condado o a tu Plan de Salud Conductual CCHP en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, vaya:

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Si recibes medicamentos como parte de tu visita de atención urgente cubierta mientras estés allí, el CCHP los cubrirá como parte de la visita cubierta. Si tu proveedor de atención urgente te da una receta que necesitas llevar a una farmacia, Medi-Cal Rx decidirá si está cubierta. Para saber más sobre Medi-Cal Rx, lee "Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx" en el capítulo 4 de este manual.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Atención de urgencias

Para atención de urgencia, llama **al 911** o acude a la sala de urgencias o al hospital más cercano. Para la atención de urgencias, **no** necesitas la aprobación previa (autorización previa) del CCHP.

Dentro de Estados Unidos (incluyendo territorios como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de Estados Unidos), tienes derecho a utilizar cualquier hospital u otro entorno para atención de emergencia.

Si estás fuera de Estados Unidos, solo se cubre la atención de urgencias que requieren hospitalización en Canadá y México. La atención de urgencias y otros cuidados en otros países no están cubiertos.

La atención de urgencias es para condiciones médicas que ponen en peligro la vida. Este cuidado es para una enfermedad o lesión que una persona prudente (razonable) (no un profesional sanitario) con conocimientos medios de salud y medicina podría esperar que, si no recibes atención inmediata, pondrías en grave peligro tu salud (o la de tu bebé no nacido). Esto incluye el riesgo de causar daños graves a tus funciones corporales, órganos o partes del cuerpo. Ejemplos pueden incluir, pero no se limitan a:

- Trabajo activo
- Húmero roto
- Dolor intenso
- Dolor en el pecho
- Dificultad para respirar
- Quemadura grave
- Sobredosis de drogas
- Desmayos
- Sangrado severo
- Condiciones de emergencia psiquiátrica, como depresión severa o pensamientos suicidas

No vayas a urgencias para cuidados rutinarios o que no sean necesarios de inmediato. Deberías recibir atención rutinaria de tu médico de cabecera, que te conoce mejor. No necesitas preguntar a tu médico de cabecera o CCHP antes de ir a urgencias. Sin embargo, si no estás seguro de si tu condición médica es una emergencia, llama a tu médico de cabecera. También puedes llamar a la Línea de Enfermería de Asesoramiento 24/7 al 1-877-661-6230 y seleccionar la Opción 1 (TTY 711).

Si necesitas atención de urgencia fuera del área de servicio de CCHP, acude a



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

urgencias más cercana aunque no esté en la red CCHP. Si vas a urgencias, pídeles que llamen a CCHP. Tú o el hospital que te ingresó debéis llamar a CCHP en un plazo de 24 horas después de recibir atención de urgencia. Si viajas fuera de Estados Unidos que no sea a Canadá o México y necesitas atención de emergencia, el CCHP **no** cubrirá tu atención.

Si necesita transporte de emergencia, llame **al 911**.

Si necesitas atención en un hospital fuera de la red tras tu emergencia (atención post-estabilización), el hospital llamará a CCHP.

Si tú o alguien que conoces está en crisis, por favor contacta con la **Línea de Vida 988** para Suicidio y Crisis. **Llama o envía un mensaje al 988 o chatea online en 988lifeline.org/chat**. La **988** Suicide and Crisis Lifeline ofrece apoyo gratuito y confidencial para cualquier persona en crisis. Eso incluye a personas que están en angustia emocional y a quienes necesitan apoyo para una crisis suicida, de salud mental y/o de consumo de sustancias.

Recuerda: no llames **al 112** a menos que creas razonablemente que tienes una emergencia médica. Acude a atención de urgencias solo para emergencias, no para cuidados rutinarios o una enfermedad leve como un resfriado o dolor de garganta. Si es una emergencia, llama **al 112** o acude a urgencias o al hospital más cercano.

La Línea de Enfermería de Asesoramiento de CCHP te ofrece información médica y asesoramiento gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llama al 1-877-661-6230 y selecciona la Opción 1 (TTY 711).

Línea de Enfermería de Asesoramiento

La Línea de Enfermería de Asesoramiento CCHP puede ofrecerte información médica y asesoramiento gratuitos las 24 horas del día, todos los días del año. Llama al 1-877-661-6230 y selecciona la Opción 1 (TTY 711) para:

- Habla con una enfermera que responda preguntas médicas, te dé consejos sobre el cuidado y te ayude a decidir si deberías acudir a un profesional de inmediato
- Recibe ayuda con condiciones médicas como la diabetes o el asma, incluyendo consejos sobre qué tipo de proveedor puede ser adecuado para tu condición
- ~~Después del horario laboral habitual, puedes llamar a tu médico de cabecera (PCP).~~



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

La mayoría de las consultas de médicos de atención primaria cuentan con un servicio de atención telefónica fuera de horario que puede conectarte con un proveedor de guardia

- Llama a la Línea de Asesoramiento Enfermero del CCHP al 1-877-661-6230 (Opción 1) (TTY 711). Una enfermera puede darte asesoramiento médico y ayudarte a decidir si debes esperar a una cita, acudir a urgencias o buscar atención de urgencia

La Línea de Enfermería de Asesoramiento **no puede** ayudar con citas en la clínica ni con renovaciones de medicamentos. Llama a la consulta de tu proveedor si necesitas ayuda con estos.

Si no hablas inglés, la Línea de Enfermería de Asesoramiento puede ponerte en contacto con un intérprete. Llama a nuestra Línea de Enfermería de Asesoramiento 24/7 si necesitas ayuda médica y tu médico habitual no está disponible.

Directrices anticipadas de atención sanitaria

Una directiva anticipada de atención sanitaria, o directiva anticipada, es un formulario legal. Puedes listar en el formulario la atención sanitaria que deseas en caso de que no puedas hablar o tomar decisiones más adelante. También puedes listar qué atención sanitaria **no** deseas. Puedes nombrar a alguien, como un cónyuge, para que tome decisiones sobre tu atención médica si no puedes.

Puedes obtener un formulario de directiva anticipada en farmacias, hospitales, despachos de abogados y consultas médicas. Puede que tengas que pagar el formulario. También puedes encontrar y descargar un formulario gratuito online. Puedes pedir ayuda a tu familia, a tu médico de cabecera o a alguien de confianza para que te ayude a rellenar el formulario.

Tienes derecho a que tu directiva anticipada se incluya en tus historiales médicos. Tienes derecho a cambiar o cancelar tu directiva anticipada en cualquier momento.

Tienes derecho a informarte sobre los cambios en las leyes de directivas anticipadas. CCHP te informará sobre los cambios en la ley estatal no más de 90 días después del cambio.

Para obtener más información, puedes llamar a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711).



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Donación de órganos y tejidos

Puedes ayudar a salvar vidas convirtiéndote en donante de órganos o tejidos. Si tienes entre 15 y 18 años, puedes convertirte en donante con el consentimiento por escrito de tu padre o tutor. Puedes cambiar de opinión sobre ser donante de órganos en cualquier momento. Si quieres saber más sobre la donación de órganos o tejidos, habla con tu médico de cabecera. También puede visitar la página web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en www.organdonor.gov.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

4. Beneficios y servicios

Qué beneficios y servicios cubre tu plan de salud

Este capítulo explica los beneficios y servicios cubiertos por CCHP. Tus servicios cubiertos son gratuitos siempre que sean médicamente necesarios y los proporcione un proveedor dentro de la red de CCHP. Debes solicitar a CCHP la preaprobación (autorización previa) si la atención está fuera de la red, excepto en ciertos servicios sensibles, atención de emergencia y atención urgente fuera del área de servicio de CCHP. Tu plan de salud podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero debes pedir a CCHP la preaprobación (autorización previa) para esto.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger tu vida, evitar que te pongas gravemente enfermo o discapacitado, o para reducir el dolor intenso de una enfermedad, enfermedad o lesión diagnosticada. Para los miembros menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad o condición física o mental. Para más información sobre tus servicios cubiertos, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Los miembros menores de 21 años reciben beneficios y servicios adicionales. Para saber más, lee el capítulo 5, "Cuidado saludable de niños y jóvenes" en este manual.

A continuación se enumeran algunos de los beneficios y servicios básicos de salud que ofrece el CCHP. Los beneficios y servicios con una estrella (*) necesitan preaprobación (autorización previa).



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

4 | Beneficios y servicios

- Acupuntura*
- Terapias y servicios de atención domiciliaria aguda (tratamiento a corto plazo)
- Pruebas de alergias e inyecciones
- Servicios de ambulancia para emergencias
- Servicios de anestesista
- Prevención del asma
- Audiología*
- Servicios básicos de gestión de la atención
- Tratamiento de la salud conductual*
- Pruebas de biomarcadores*
- Rehabilitación cardíaca
- Servicios quiroprácticos*
- Quimioterapia y radioterapia
- Evaluaciones de la salud cognitiva
- Servicios de Trabajadores Comunitarios de Salud (CHW)
- Apoyos comunitarios
- Servicios de Gestión de Cuidados Complejos (CCM)
- Servicios dentales - limitados (realizados por un profesional médico/médico de atención primaria (PCP) en una consulta médica)
- Servicios de diálisis/hemodiálisis
- Servicios de doula
- Equipos médicos duraderos (DME)*
- Servicios diádicos
- Visitas a urgencias
- Servicios de Gestión Mejorada de la Atención (ECM)
- Nutrición enteral y parenteral*
- Servicios de planificación familiar (puedes acudir a un proveedor fuera de la red)
- Atención afirmativa de género
- Servicios y dispositivos habilitativos*
- Audífonos
- Atención sanitaria domiciliaria*
- Cuidados paliativos*
- Vacunas (inyecciones)
- Atención médica y quirúrgica con ingreso*
- Centro de atención intermedia para servicios para personas con discapacidad del desarrollo
- Laboratorio y radiología*
- Terapias y servicios de salud domiciliaria a largo plazo*
- Servicios y apoyos a largo plazo
- Cuidados de maternidad y neonatos
- Tratamiento de la salud mental
- Terapia ocupacional*
- Trasplante de órganos y médula ósea*
- Ortesis/prótesis*
- Ostomía y suministros urológicos
- Servicios hospitalarios ambulatorios
- Servicios ambulatorios de salud mental
- Cirugía ambulatoria*
- Cuidados paliativos*
- Visitas al médico de cabecera
- Servicios pediátricos
- Fisioterapia*
- Servicios de podología*
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación rápida del genoma completo
- Servicios y dispositivos de rehabilitación*
- Servicios de enfermería especializada, incluidos los servicios subagudos
- Visitas a especialistas
- Terapia de lenguaje*
- Tratamiento del consumo de



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- sustancias
- Servicios quirúrgicos
- Telemedicina/Telemedicina
- Servicios para personas transgénero*
- Servicios de cuidados transicionales
- Atención urgente
- Servicios de visión*
- Servicios de salud de la mujer

Las definiciones y descripciones de los servicios incluidos se encuentran en el Capítulo 8, "Números y palabras importantes que hay que conocer" en este manual.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Los servicios médicamente necesarios son razonables y necesarios para proteger tu vida, evitar que te pongas gravemente enfermo o discapacitado, o para reducir el dolor intenso de una enfermedad, enfermedad o lesión diagnosticada.

Los servicios médicamente necesarios incluyen aquellos que son necesarios para el crecimiento y desarrollo adecuados a la edad, o para alcanzar, mantener o recuperar la capacidad funcional.

Para los miembros menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es necesario corregir o mejorar defectos y enfermedades o condiciones físicas y mentales bajo el beneficio Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocido como Cribado Temprano y Periódico, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)). Esto incluye el cuidado necesario para corregir o ayudar a aliviar una enfermedad física o mental, o para mantener la condición del miembro y evitar que empeore.

Los servicios médicamente necesarios no incluyen:

- **Tratamientos que no están probados o que aún se están probando**
- **Servicios o artículos generalmente no aceptados como eficaces**
- **Servicios fuera del curso y duración habituales del tratamiento o servicios que no cuentan con directrices clínicas**
- **Servicios para la comodidad de los cuidadores o proveedores**

CCHP coordina con otros programas para asegurarse de que recibes todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otro programa y no por CCHP.

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

- Protege la vida,



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Prevenir enfermedades graves o discapacidades significativas,
- Alivia el dolor intenso,
- Lograr un crecimiento y desarrollo adecuados a la edad, o
- Alcanzar, mantener y recuperar la capacidad funcional

Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios incluyen todos los servicios cubiertos mencionados anteriormente, además de cualquier otra atención sanitaria necesaria, cribado, vacunas, servicios diagnósticos, tratamientos y otras medidas necesarias para corregir o mejorar defectos y enfermedades y condiciones físicas y mentales que requiere el beneficio Medi-Cal para Niños y Adolescentes. Este beneficio se conoce como el Cribado Temprano y Periódico (EPSDT) según la ley federal.

Medi-Cal para Niños y Adolescentes ofrece servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento para bebés, niños y adolescentes menores de 21 años inscritos. Medi-Cal para niños y adolescentes cubre más servicios que los que se ofrecen a adultos. Está diseñado para asegurar que los niños reciban detección temprana y cuidados para prevenir, diagnosticar y tratar problemas de salud lo antes posible. El objetivo de Medi-Cal para Niños y Adolescentes es asegurarse de que cada niño reciba la atención sanitaria que necesita cuando la necesita: la atención adecuada para el niño adecuado en el momento y entorno adecuados.

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

Beneficios Medi-Cal cubiertos por CCHP

Servicios ambulatorios (ambulatorios)

Vacunas para adultos (vacunas)

Puedes obtener vacunas para adultos (vacunas) de un proveedor dentro de la red sin aprobación previa (autorización previa) cuando son un servicio preventivo. El CCHP cubre las vacunas (inyecciones) recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Inmunización (ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) como servicios preventivos, incluidas las vacunas (vacunas) que



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

necesitas cuando viajas.

También puedes obtener algunos servicios de vacunación (vacunas) para adultos en una farmacia a través de Medi-Cal Rx. Para saber más sobre la receta de Medi-Cal, lee "Otros programas y servicios de Medi-Cal" más adelante en este capítulo.

Cuidado de alergias

CCHP abarca pruebas y tratamientos de alergias, incluyendo desensibilización alérgica, hiposensibilización o inmunoterapia.

Servicios de anestesiista

CCHP cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibes atención ambulatoria. Esto puede incluir anestesia para procedimientos dentales cuando la proporciona un anesthesiólogo, que puede requerir aprobación previa (autorización previa).

Servicios quiroprácticos

CCHP abarca servicios quiroprácticos, limitados al tratamiento de la columna mediante manipulación manual. Los servicios quiroprácticos están limitados a un máximo de dos servicios al mes, o a una combinación de dos servicios mensuales de los siguientes servicios: acupuntura, audiología, terapia ocupacional y logopedia. Los límites no se aplican a los menores de 21 años. El CCHP puede preaprobar otros servicios si es médicamente necesario.

Estos miembros califican para los servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años
- Personas embarazadas hasta finales de mes, incluyendo 60 días después del fin del embarazo
- Residentes en un centro de enfermería especializada, centro de atención intermedia o centro de cuidados subagudos
- Todos los miembros cuando los servicios se prestan en los departamentos ambulatorios de hospitales del condado, clínicas ambulatorias, Centros de Salud Calificados a nivel Federal (FQHCs) o Clínicas de Salud Rurales (RHC) dentro de la red CCHP. No todos los FQHC, RHC o hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos ambulatorios.

Evaluaciones de la salud cognitiva

El CCHP cubre una evaluación anual de salud cognitiva para miembros de 65 años o



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

más que no cumplen los requisitos para una evaluación similar como parte de una visita anual de bienestar bajo el programa Medicare. Una evaluación de la salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.

Servicios de Trabajadores Comunitarios de Salud (CHW)

El CCHP cubre los servicios de ACC para personas cuando son recomendados por un médico u otro profesional autorizado para prevenir enfermedades, discapacidades y otras condiciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios de CHW no tienen límites de ubicación y los miembros pueden recibir servicios en entornos como urgencias. Los servicios pueden incluir:

- educación sanitaria y apoyo o defensa individual, incluyendo el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; condiciones conductuales, perinatales y de salud bucal; y prevención de violencia o lesiones
- Promoción y coaching de la salud, incluyendo la fijación de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y gestión de enfermedades
- Navegación en salud, incluyendo proporcionar información, formación y apoyo para ayudar a acceder a recursos sanitarios y comunitarios
- Servicios de cribado y evaluación que no requieren licencia y ayudan a conectar al miembro con servicios para mejorar su salud

Los servicios de prevención de la violencia de CHW están disponibles para los miembros que cumplan cualquiera de las siguientes circunstancias determinadas por un profesional titulado:

- El miembro ha resultado gravemente herido 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 de la violencia de CHW son específicos para la violencia comunitaria (por ejemplo, violencia de bandas). Los servicios de CHW pueden ofrecerse a los miembros para la violencia interpersonal/doméstica a través de otras vías, con formación o experiencia específica para esas necesidades.

Servicios de diálisis y hemodiálisis

CCHP cubre tratamientos de diálisis. El CCHP también cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si tu médico presenta una solicitud y el CCHP la aprueba.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

La cobertura de Medi-Cal no incluye:

- Comodidad, comodidad o accesorios, suministros y características de lujo
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis doméstico sea portátil para viajar

Servicios de doula

CCHP cubre los servicios de doula proporcionados por proveedores de doulas dentro de la red durante el embarazo de una miembro; durante el parto y el parto, incluyendo mortinatos, abortos espontáneos y abortos; y dentro del año siguiente al final del embarazo de la miembro. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Los servicios de doula no incluyen la determinación de condiciones médicas, la provisión de asesoramiento médico ni ningún tipo de evaluación clínica, examen o procedimiento. Los siguientes servicios de Medi-Cal no forman parte del beneficio de la doula:

- Servicios de salud conductual
- Vendaje abdominal tras cesárea por parte de un profesional
- Coordinación clínica de casos
- Clases grupales de educación sobre el parto
- Educación sanitaria integral, incluyendo orientación, evaluación y planificación (servicios del programa integral de Servicios Perinatales)
- Servicios sanitarios relacionados con el embarazo, el parto y el periodo posparto
- Hipnoterapia (servicio de salud mental no especializado (NSMHS))
- Consultoría de lactancia, clases grupales y suministros
- Servicios de apoyo comunitario médicamente necesarios
- Servicios de nutrición (evaluación, asesoramiento y desarrollo de planes de cuidados)
- Transporte

Si un miembro necesita o desea servicios de doula o relacionados con el embarazo que **no están** cubiertos, el miembro o doula puede solicitar atención. Llama al médico de cabecera del miembro o al Servicio al Miembro del CCHP.

Las auxiliares de doula son trabajadoras de parto que proporcionan educación sanitaria, defensa y apoyo físico, emocional y no médico a personas embarazadas y posparto antes, durante y después del parto, incluyendo apoyo durante la muerte del parto, abortos espontáneos y abortos.

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



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Una visita inicial
- Hasta ocho visitas adicionales que pueden ser una mezcla de visitas prenatales y posparto
- Apoyo durante el parto y el parto (incluyendo el parto y el parto que resultan en un nacimiento muerto), aborto o aborto espontáneo
- Hasta dos visitas prolongadas de tres horas después del embarazo

Los miembros pueden recibir hasta nueve visitas posparto adicionales con una recomendación por escrito adicional de un médico u otro profesional titulado.

Cualquier miembro embarazada o posparto que desee servicios de doula puede encontrar una doula llamando al 1-877-661-6230 y pulsando la Opción 2 (TTY 711). CCHP debe coordinar el acceso fuera de la red a los servicios de doula para los miembros si no hay disponible un proveedor de doula dentro de la red.

Servicios diádicos

El CCHP cubre los servicios de atención de Salud Conductual Diádica (DBH) médicamente necesarios para los miembros y sus cuidadores. Una díada es un niño de 0 a 20 años y sus padres o cuidadores. El cuidado diádico sirve a los padres o cuidadores y al niño juntos. Se dirige al bienestar familiar para apoyar el desarrollo saludable de los niños y la salud mental.

Los servicios de cuidado diádico incluyen:

- Visitas de DBH para niños de salud
- Servicios integrales de apoyo comunitario diádico
- Servicios psicoeducativos diádicos
- Servicios diádicos para padres o cuidadores
- Formación familiar diádica, y
- Asesoramiento para el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna

Cirugía ambulatoria

El CCHP cubre procedimientos quirúrgicos ambulatorios. Para algunos procedimientos, necesitarás obtener una preaprobación (autorización previa) antes de recibir esos servicios. Los procedimientos diagnósticos y ciertos procedimientos médicos o dentales ambulatorios se consideran electivos. Debes obtener una preaprobación (autorización previa).

Servicios médicos

El CCHP cubre los servicios médicos que sean médicamente necesarios.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios de podología (pies)

El CCHP cubre los servicios de podología como médicamente necesarios para el diagnóstico y para el tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, manipulativo y eléctrico del pie humano. Esto incluye el tratamiento del tobillo y de los tendones conectados al pie. También incluye el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controla las funciones del pie.

Terapias de tratamiento

CCHP cubre diferentes terapias de tratamiento, incluyendo:

- Quimioterapia
- Radioterapia

Cuidados de maternidad y neonatos

CCHP cubre estos servicios de cuidado de maternidad y recién nacidos:

- El parto en un centro de partos, domicilio u hospital según lo que prefiera el miembro y lo que sea médicamente mejor para él.
- Saqueteas y suministros
- Educación y ayudas sobre la lactancia materna
- Coordinación de la atención
- Asesoramiento
- Diagnóstico de trastornos genéticos fetales y asesoramiento
- Servicios de Doula
- Servicios de salud mental materna
- Cuidado del recién nacido
- Educación nutricional
- Educación sanitaria relacionada con el embarazo
- Cuidados prenatales, de parto y posparto a cargo de una enfermera comadrona certificada (CNM), matrona licenciada (LM) o médico, según las preferencias de los miembros y lo que sea médicamente mejor para ellos
- Evaluaciones y derivaciones de salud social y mental
- Suplementos vitamínicos y minerales

Cada miembro embarazada y posparto puede recibir todos los servicios mencionados. Los miembros pueden contactar con el 1-877-661-6230 y pulsar la Opción 2 (TTY 711) para obtener ayuda para obtener servicios.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cobertura posparto prolongada

El CCHP cubre una cobertura de alcance completo hasta 12 meses después del final del embarazo, independientemente de cambios en los ingresos o de cómo termine el embarazo.

Servicios de telemedicina

La telemedicina es una forma de obtener servicios sin estar en el mismo lugar físico que tu proveedor. La telemedicina puede implicar mantener una conversación en directo con tu proveedor por teléfono, vídeo u otros medios. O la telemedicina puede implicar compartir información con tu proveedor sin una conversación en directo. Puedes obtener muchos servicios a través de la telemedicina.

La telemedicina puede no estar disponible para todos los servicios cubiertos. Puedes contactar con tu proveedor para saber qué servicios puedes obtener a través de la telemedicina. Es importante que tú y tu proveedor acordéis que utilizar la telemedicina como servicio es apropiado para ti. Tienes derecho a servicios presenciales. No estás obligado a usar la telemedicina aunque tu proveedor esté de acuerdo en que es adecuado para ti.

Servicios de salud mental

Servicios ambulatorios de salud mental

El CCHP cubre las evaluaciones iniciales de salud mental sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Puedes obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un profesional licenciado dentro de la red CCHP sin necesidad de derivación.

Tu médico de cabecera o profesional de salud mental puede hacer una derivación para más cribado de salud mental a un especialista de la red CCHP para decidir el nivel de atención que necesitas. Si los resultados de tu cribado revelan que tienes una discapacidad leve o moderada debido a una condición de salud mental, el CCHP puede ofrecerte servicios de salud mental. El CCHP cubre servicios de salud mental como:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas
- ~~Servicios ambulatorios con el propósito de monitorizar la terapia farmacológica~~



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Servicios de laboratorio ambulatorio
- Medicamentos ambulatorios que no estén ya cubiertos por la Lista de Medicamentos por Contrato de Medi-Cal (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos
- Consulta psiquiátrica
- Terapia familiar que involucra al menos a dos miembros de la familia. Ejemplos de terapia familiar incluyen, pero no se limitan a:
 - Psicoterapia entre padres y padres (de 0 a 5 años)
 - Terapia interactiva padre-hijo (de 2 a 12 años)
 - Terapia cognitivo-conductual de pareja (adultos)

Para obtener más información sobre los servicios de salud mental que ofrece el CCHP, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711). Si no tienes claro qué tipo de atención necesitas, o necesitas ayuda para encontrar un proveedor de salud mental, llama a la línea ACCESS 24 horas del condado al 1-877-661-6230, Opción 4 (TTY 711) o 1-888-678-7277 (TTY 711).

Si el tratamiento que necesitas para un trastorno de salud mental no está disponible en la red de CCHP o tu médico de cabecera o proveedor de salud mental no puede ofrecerte la atención que necesitas en el plazo indicado anteriormente en "Acceso oportuno a la atención", CCHP cubrirá y te ayudará a obtener servicios fuera de la red.

Si tu cribado de salud mental muestra que puedes tener un nivel más alto de discapacidad y necesitar servicios especializados en salud mental (SMHS), tu médico de cabecera o tu proveedor de salud mental pueden derivarte al plan de salud mental del condado para que recibas la atención que necesitas. CCHP te ayudará a coordinar tu primera cita con un proveedor de un plan de salud mental del condado para elegir la atención adecuada para ti. Para saber más, lee "Otros programas y servicios de Medi-Cal" en el capítulo 4 de este manual.

Si tú o alguien que conoces está en crisis, contacta con la **Línea de Vida 988** para Suicidio y Crisis. **Llama o envía un mensaje al 988 o chatea online en 988lifeline.org/chat**. La **988** Suicide and Crisis Lifeline ofrece ayuda gratuita y privada. Cualquiera puede recibir ayuda, incluyendo quienes están en angustia emocional y quienes necesitan apoyo para una crisis suicida, de salud mental y/o de consumo de sustancias.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios de atención de emergencia

Servicios de hospitalización y ambulatorio necesarios para tratar una emergencia médica

El CCHP cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que ocurre en Estados Unidos (incluyendo territorios como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de Estados Unidos). El CCHP también cubre la atención de urgencias que requieren hospitalización en Canadá o México.

Una emergencia médica es una condición médica con dolor intenso o una lesión grave. La condición es tan grave que, si no recibe atención médica inmediata, una persona prudente (razonable) y no profesional sanitario podría esperar que provoque cualquiera de las siguientes situaciones:

- Riesgo serio para tu salud
- Daño grave a las funciones corporales
- Disfunción grave de cualquier órgano o parte del cuerpo
- Riesgo grave en casos de una persona embarazada en trabajo de parto activo, es decir, parto en un momento en que ocurriría cualquiera de las siguientes cosas:
 - No hay tiempo suficiente para trasladarte de forma segura a otro hospital antes del parto
 - La transferencia podría suponer una amenaza para tu salud o seguridad o para la de tu hijo no nacido

Si un proveedor de urgencias hospitalarias te proporciona hasta 72 horas de un medicamento con receta ambulatorio como parte de tu tratamiento, el CCHP cubrirá el medicamento recetado como parte de tu atención de emergencia cubierta. Si un profesional de urgencias te da una receta que tienes que llevar a una farmacia ambulatoria para que la surtían, Medi-Cal Rx cubrirá esa receta.

Si necesitas un suministro de emergencia de un medicamento de una farmacia ambulatoria mientras viajas, Medi-Cal Rx será responsable de cubrir el medicamento, y no CCHP. Si la farmacia necesita ayuda para proporcionarte un suministro de medicación de emergencia, haz que llamen a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

Servicios de transporte de emergencia

CCHP cubre los servicios de ambulancia para ayudarte a llegar al lugar de atención más cercano en caso de emergencia. Esto significa que tu condición es lo suficientemente grave como para que otras formas de acceder a un centro de atención.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

puedan poner en riesgo tu salud o tu vida. No se cubren servicios fuera de Estados Unidos excepto la atención de urgencias que requieren ingreso hospitalario en Canadá o México. Si recibes servicios de ambulancia de emergencia en Canadá o México y no estás hospitalizado durante ese episodio de atención, el CCHP no cubrirá tus servicios de ambulancia.

Hospicios y cuidados paliativos

CCHP abarca cuidados paliativos y cuidados paliativos para niños y adultos, que ayudan a reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos de 21 años o más pueden no recibir cuidados paliativos y servicios curativos (de sanación) al mismo tiempo.

Cuidados paliativos

El cuidado paliativo es una ventaja para los miembros con enfermedades terminales. Los cuidados paliativos requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el manejo del dolor y los síntomas, más que en una cura para prolongar la vida.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Servicios de enfermería
- Servicios físicos, ocupacionales o de habla
- Servicios sociales médicos
- Servicios de auxiliares de salud a domicilio y amas del hogar
- Suministros y aparatos médicos
- Algunos medicamentos y servicios biológicos (algunos pueden estar disponibles a través de Medi-Cal Rx)
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería continuos las 24 horas durante los periodos de crisis y según sea necesario para mantener al miembro terminalmente enfermo en casa:
 - Cuidados de respiro hospitalarios durante hasta cinco días consecutivos en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados paliativos
 - Atención hospitalaria a corto plazo para el control del dolor o el manejo de síntomas en un hospital, centro de enfermería especializada o centro de cuidados paliativos

El CCHP puede requerir que recibas cuidados paliativos de un proveedor dentro de la red, a menos que los servicios médicamente necesarios no estén disponibles dentro de la red.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cuidados paliativos

Los cuidados paliativos son cuidados centrados en el paciente y la familia que mejoran la calidad de vida anticipando, preveniendo y tratando el sufrimiento. Los cuidados paliativos están disponibles 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. Los cuidados paliativos pueden proporcionarse al mismo tiempo que los curativos.

Los cuidados paliativos incluyen:

- Planificación anticipada de la atención
- Evaluación y consulta en cuidados paliativos
- Plan de atención que incluye todos los cuidados paliativos y curativos autorizados
- El equipo de cuidados paliativos incluye, pero no se limita a:
 - Doctor en medicina u osteopatía
 - Asistente médico
 - Enfermera titulada
 - Enfermero vocacional titulado o enfermero practicante
 - Trabajador social
 - Capellán
- Coordinación de la atención
- Manejo del dolor y los síntomas
- Salud mental y servicios sociales médicos

Los adultos de 21 años o más no pueden recibir tanto cuidados curativos como cuidados paliativos al mismo tiempo. Si recibes cuidados paliativos y calificas para cuidados paliativos, puedes solicitar cambiar a cuidados paliativos en cualquier momento.

Hospitalización

Servicios de anestesista

El CCHP cubre los servicios de anesthesiologo medicamente necesarios durante las estancias hospitalarias cubiertas. Un anesthesiologo es un profesional especializado en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos medicos o dentales.

Servicios hospitalarios de hospitalización

CCHP cubre la atención hospitalaria hospitalaria medicamente necesaria cuando te



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

ingresan en el hospital.

Secuenciación rápida del genoma completo

La secuenciación rápida del genoma completo (RWGS) es un beneficio cubierto para cualquier miembro de Medi-Cal de un año o menos que reciba servicios hospitalarios hospitalarios en una unidad de cuidados intensivos. Incluye secuenciación individual, secuenciación en trío para un padre o padres y su bebé, y secuenciación ultrarrápida.

La RWGS es una nueva forma de diagnosticar condiciones a tiempo para afectar el cuidado en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de niños de un año o menos. Si tu hijo cumple los requisitos para el programa de Servicios Infantiles de California (CCS), el CCS puede cubrir la estancia hospitalaria y el RWGS.

Servicios quirúrgicos

El CCHP cubre las cirugías médicamente necesarias realizadas en un hospital.

Servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación (terapia)

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

El CCHP cubre los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- Los servicios son médicamente necesarios
- Los servicios tienen como objetivo abordar una condición de salud
- Los servicios están destinados a ayudarte a mantener, aprender o mejorar habilidades y funcionamiento en la vida diaria
- Recibes los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un médico dentro de la red considere médicamente necesario que recibas los servicios en otro lugar o que no haya un centro dentro de la red disponible para tratar tu condición de salud

CCHP cubre estos servicios de rehabilitación/habilitación:

Acupuntura

La CCHP cubre servicios de acupuntura para prevenir, cambiar o aliviar la percepción de un dolor crónico severo y continuo derivado de una condición médica generalmente reconocida.

~~Los servicios ambulatorios de acupuntura, con o sin estimulación eléctrica de agujas,~~



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

están limitados a dos servicios al mes en combinación con servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional y logopedia, siempre que los preste un médico, dentista, podólogo o acupuntor. Los límites no se aplican a los menores de 21 años. El CCHP puede preautorizar (autorizar previamente) más servicios según sea médicamente necesario.

Audiología (audición)

CCHP cubre servicios de audiología. La audiología ambulatoria está limitada a dos servicios al mes, en combinación con acupuntura, quiropráctica, terapia ocupacional y logopedia (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). El CCHP puede preautorizar (autorizar previamente) más servicios según sea médicamente necesario.

Tratamientos de salud conductual

CCHP cubre los servicios de tratamiento de salud conductual (BHT) para miembros menores de 21 años a través del beneficio Medi-Cal for Kids and Teens. La BHT incluye servicios y programas de tratamiento como el análisis aplicado de la conducta y programas de intervención conductual basada en la evidencia que desarrollan o restauran, en la mayor medida posible, el funcionamiento de un miembro menor de 21 años.

Los servicios de BHT enseñan habilidades mediante observación conductual y refuerzo, o mediante estímulos, para enseñar cada paso de un comportamiento objetivo. Los servicios de BHT se basan en pruebas fiables. No son experimentales. Ejemplos de servicios de THB incluyen intervenciones conductuales, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento conductual integral y análisis conductual aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, prescritos por un médico o psicólogo titulado, aprobados por el CCHP y proporcionados de manera que siga el plan de tratamiento aprobado.

Rehabilitación cardíaca

CCHP cubre los servicios de rehabilitación cardíaca tanto hospitalarios como ambulatorios.

Equipos médicos duraderos (DME)

- El CCHP cubre la compra o alquiler de suministros, equipos y otros servicios de DME con una receta de un médico, asistente médico, enfermero especialista o



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

enfermero especialista clínico. Los artículos prescritos de DME se cubren como medicamento necesario para preservar funciones corporales esenciales a las actividades diarias o para prevenir discapacidades físicas graves.

- Medi-Cal Rx cubre dispositivos ambulatorios desechables que se encuentran habitualmente en farmacia para analizar la glucosa o la orina, como monitores de glucosa para diabetes, medidores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas.

Generalmente, CCHP no cubre:

- Comodidad, comodidad o accesorios, características y suministros de lujo, excepto los extractores de leche de calidad minorista, como se ha descrito anteriormente en este capítulo bajo "Saqueteos y suministros" en "Cuidado de maternidad y recién nacido"
- Artículos que no están destinados a mantener actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio que incluyen dispositivos destinados a proporcionar mayor soporte para actividades recreativas o deportivas
- Equipos de higiene, excepto cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Artículos no médicos como bañeras de sauna o ascensores
- Modificaciones en tu hogar (salvo que estén disponibles y se ofrezcan a través de Community Supports) o en el coche
- Monitores electrónicos del corazón o pulmones excepto los monitores de apnea infantil
- Reparación o reemplazo de equipo por pérdida, robo o uso indebido, salvo cuando sea médicamente necesario para un miembro menor de 21 años
- Otros artículos que no se usan generalmente principalmente en la sanidad

En algunos casos, estos elementos pueden ser aprobados cuando tu médico solicita una preaprobación (autorización previa) y los artículos son médicamente necesarios y cumplen con la definición de DME.

Nutrición enteral y parenteral

Estos métodos para suministrar nutrición al cuerpo se utilizan cuando una condición médica te impide comer con normalidad. Las fórmulas de nutrición enteral y los productos de nutrición parenteral pueden estar cubiertos por Medi-Cal Rx, cuando sea médicamente necesario. La CCHP cubre bombas enterales y parenterales y tubos, cuando sea médicamente necesario.

Audífonos

El CCHP cubre audífonos si te hacen pruebas de pérdida auditiva, si los audífonos son médicamente necesarios y tienes una receta médica de tu médico. La cobertura está —



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

limitada al audífono de menor coste que se adapte a tus necesidades médicas. El CCHP cubre un audífono a menos que se necesite uno para cada oído para obtener mejores resultados que los que se pueden obtener con un solo audífono.

Audífonos para miembros menores de 21 años:

En el condado de Contra Costa, la ley estatal exige que los menores de 21 años que necesiten audífonos sean derivados al programa de Servicios para Niños de California (CCS) para decidir si el menor cumple los requisitos para el CCS. Si el niño cumple los requisitos para el CCS, el CCS cubrirá los costes de audífonos médicamente necesarios si se trata de la condición médica. Si el menor no cumple los requisitos para el CCS, el CCHP cubrirá audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

Audífonos para miembros de 21 años o más.

Bajo Medi-Cal, CCHP cubrirá lo siguiente para cada audífono cubierto:

- Moldes auriculares necesarios para el ajuste
- Un paquete de baterías estándar
- Visitas para asegurarse de que el audífono funciona correctamente
- Visitas para limpiar y ajustar el audífono
- Reparación de tu audífono
- Accesorios y alquileres de audífonos

Bajo Medi-Cal, el CCHP cubrirá un audífono de reemplazo si:

- Tu pérdida auditiva es tal que tu audífono actual no puede corregirla
- Tu audífono está perdido, robado o roto y no se puede arreglar, y no fue culpa tuya. Debes darnos una nota que nos explique cómo ha pasado esto

Para adultos de 21 años o más, Medi-Cal **no** cubre:

- Pilas de repuesto para audífonos

Servicios de atención domiciliaria

El CCHP cubre los servicios de salud prestados en su domicilio cuando se considera médicamente necesario y prescritos por su médico o por un asistente médico, enfermero especialista o enfermero especialista clínico.

Los servicios de atención domiciliaria se limitan a los servicios que cubre Medi-Cal, incluyendo:

- Cuidados de enfermería especializada a tiempo parcial
- ~~Auxiliar de atención domiciliaria a tiempo parcial~~



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Fisioterapia, ocupacional y del habla especializada
- Servicios sociales médicos
- Suministros médicos

Suministros médicos, equipos y aparatos

El CCHP cubre los suministros médicos prescritos por médicos, asistentes médicos, enfermeros especialistas y enfermeros especialistas clínicos. Algunos suministros médicos están cubiertos por Medi-Cal Rx, que forma parte de Medi-Cal por Pago por Servicio (FFS), y no por CCHP. Cuando Medi-Cal Rx cubre los suministros, el proveedor facturará a Medi-Cal.

Medi-Cal **no** cubre:

- Artículos domésticos comunes incluyendo, pero no limitado a:
 - Cinta adhesiva (de todo tipo)
 - Alcohol isopropílico
 - Cosmética
 - Bolas de algodón y hisopos
 - Polvos de polvo
 - Toallitas de pañuelo
 - Hamamelis
- Remedios caseros comunes incluyen, pero no limitados a:
 - Petrolato blanco
 - Aceites y lociones para la piel seca
 - Productos combinados de talco y talco
 - Agentes oxidantes como el peróxido de hidrógeno
 - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
- Champús sin receta
- Preparaciones tópicas que contienen ungüento de ácido benzoico y salicílico, crema de ácido salicílico, ungüento o líquido y pasta de óxido de zinc
- Otros artículos que generalmente no se usan principalmente para la atención sanitaria, y que son utilizados regularmente y principalmente por personas que no tienen una necesidad médica específica para ellos

Terapia ocupacional

El CCHP cubre servicios de terapia ocupacional, incluyendo evaluación de terapia ocupacional, planificación de tratamientos, tratamiento, instrucción y servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional están limitados a dos servicios al mes en combinación con acupuntura, audiología, quiropráctica y logopedia (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). El CCHP puede preautorizar (autorizar



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

previamente) más servicios según sea médicamente necesario.

Ortesis/prótesis

CCHP cubre dispositivos y servicios médicos, que sean médicamente necesarios y recetados por tu médico, podólogo, dentista o proveedor médico no médico. Incluyen dispositivos auditivos implantados, sujetadores de prótesis mamarias/mastectomía, prendas para quemaduras por compresión y prótesis para restaurar la función o reemplazar una parte del cuerpo, o para sostener una parte debilitada o deformada.

Ostomía y suministros urológicos

El CCHP cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de riego y adhesivos. Esto no incluye suministros que sean para comodidad o conveniencia, ni para equipos o características de lujo.

Fisioterapia

El CCHP cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios cuando los prescribe un médico, dentista o podólogo. Los servicios incluyen evaluación de fisioterapia, planificación de tratamientos, tratamiento, instrucción, servicios consultivos y aplicación de medicamentos tópicos. Las prescripciones están limitadas a seis meses y pueden renovarse por necesidad médica.

Rehabilitación pulmonar

El CCHP cubre la rehabilitación pulmonar que es médicamente necesaria y prescrita por un médico.

Servicios en centros de enfermería especializada

El CCHP cubre los servicios de residencias de enfermería especializada como médicamente necesarios si tienes una discapacidad y necesitas un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y manutención en un centro autorizado con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

Terapia de lenguaje

La CCHP cubre la logopedia que sea médicamente necesaria y prescrita por un médico o dentista. Las prescripciones están limitadas a seis meses y pueden renovarse por necesidad médica. Los servicios de logopedia están limitados a dos al mes, en combinación con acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia ocupacional. Los



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

límites no se aplican a los menores de 21 años. El CCHP puede pre-aprobar (autorizar previamente) más de dos servicios al mes según sea médicamente necesario.

Servicios para personas transgénero

La CCHP cubre los servicios transgénero (servicios de afirmación de género) cuando son médicamente necesarios o cuando cumplen con las normas de cirugía reconstructiva.

Ensayos clínicos

El CCHP cubre los costes rutinarios de atención al paciente para pacientes aceptados en ensayos clínicos, incluidos los ensayos clínicos contra el cáncer, listados para Estados Unidos a <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx, parte de FFS Medi-Cal, cubre la mayoría de los medicamentos con receta ambulatorios. Para saber más, lee "Medicamentos con receta ambulatorios" más adelante en este capítulo.

Servicios de laboratorio y radiología

El CCHP cubre servicios ambulatorios y hospitalarios de laboratorio y radiografías cuando sea médicamente necesario. Se cubren procedimientos avanzados de imagen como tomografías computarizadas, resonancias magnéticas y tomografías PET, según la necesidad médica.

Servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas

La cobertura CCHP incluye, pero no se limita a:

- El Comité Asesor para las Prácticas de Inmunización (ACIP) recomendó las vacunas
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Cribado de experiencias adversas en la infancia (ECA)
- Servicios preventivos del asma
- Servicios preventivos para mujeres recomendados por el Colegio Americano de Obstetras y Ginecólogos
- Ayuda para dejar de fumar, también llamada servicios para dejar de fumar
- Servicios preventivos recomendados de la Fuerza de Tarea de Servicios



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Preventivos de Estados Unidos de Grado A y B

Servicios de planificación familiar

Se ofrecen servicios de planificación familiar a los miembros en edad fértil para que puedan elegir el número y el espaciamiento de los niños. Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA). Los especialistas en PCP y OB/GYN de CCHP están disponibles para servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planificación familiar, puedes elegir cualquier médico o clínica de Medi-Cal que no esté en la red con CCHP sin necesidad de obtener la aprobación previa (autorización previa) de CCHP. Si obtienes servicios no relacionados con la planificación familiar de un proveedor fuera de la red, esos servicios podrían no estar cubiertos. Para más información, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Manejo de enfermedades crónicas

El CCHP también cubre programas de manejo de enfermedades crónicas centrados en las siguientes condiciones:

- Diabetes
- Enfermedades cardiovasculares
- Asma

Para información sobre cuidados preventivos para miembros menores de 21 años, lea el Capítulo 5, "Cuidado de salud infantil y juvenil" en este manual.

Programa de Prevención de la Diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes (DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se centra en cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar el inicio de la diabetes tipo 2 en personas diagnosticadas con prediabetes. Los miembros que cumplan los criterios pueden optar a un segundo año. El programa ofrece educación y apoyo grupal. Las técnicas incluyen, pero no se limitan a:

- Proporcionar un coach entre iguales
- Enseñanza de autoevaluación y resolución de problemas
- Ofrecer ánimo y retroalimentación
- Proporcionar materiales informativos para apoyar objetivos
- Seguimiento rutinario de pesaje para ayudar a alcanzar los objetivos



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Los miembros deben cumplir ciertas normas para unirse al DPP. Llama a CCHP para saber si cumples los requisitos para el programa. Si cumple los requisitos para el programa, puede contactar con el socio del Programa de Prevención de la Diabetes de CCHP, Inspiring Communities, en el 1-510-609-6875.

Servicios reconstructivos

La CCHP abarca la cirugía para corregir o reparar estructuras anómalas del cuerpo para mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo son aquellas causadas por defectos congénitos, anomalías del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o el tratamiento de enfermedades que han provocado la pérdida de una estructura corporal, como una mastectomía. Pueden aplicarse algunos límites y excepciones.

Servicios de cribado de trastornos por consumo de sustancias (TUS)

CCHP cubre:

- Cribado, evaluación, intervenciones breves y derivación al tratamiento de alcohol y drogas (SABIRT)

Para la cobertura del tratamiento a través del condado, lee "Servicios de tratamiento para trastornos por uso de sustancias (SUD)" más adelante en este capítulo.

Beneficios de la visión

CCHP cubre:

- Un examen rutinario de la vista cada 24 meses; Los exámenes oculares más frecuentes están cubiertos si es médicamente necesario para los miembros, como los que tienen diabetes
- Gafas (monturas y lentes) una vez cada 24 meses con una receta válida
- Cambia las gafas en un plazo de 24 meses si cambias tu graduación o se pierden, roban o rompen y no se pueden arreglar, y no fue culpa tuya. Debes darnos una nota que nos diga cómo se perdió, robó o rompió tus gafas.
- Los dispositivos para baja visión, si tienes una discapacidad visual que afecta tu capacidad para realizar actividades cotidianas (como la degeneración macular relacionada con la edad), y las gafas estándar, lentillas, medicamentos o cirugía no pueden corregir tu discapacidad visual.
- Lentes de contacto médicamente necesarias. Las pruebas de lentes de contacto y las lentes pueden estar cubiertas si no es posible usar gafas debido a una enfermedad o condición ocular (como la falta de una oreja). Las condiciones



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

médicas que califican para lentes de contacto especiales incluyen, pero no se limitan a, aniridia, afakia y queratocono.

- Servicios y materiales para ojos artificiales para miembros que han perdido un ojo o ojos, por enfermedad o lesión.

Beneficios de transporte para situaciones que no son emergencias

Puedes acceder a transporte médico si tienes necesidades médicas que no te permiten usar coche, autobús, tren, taxi u otro medio de transporte público o privado para llegar a tus citas médicas. Puedes conseguir transporte médico para servicios cubiertos y citas en farmacia cubiertas por Medi-Cal. Puedes solicitar transporte médico solicitándolo a tu médico. Esto incluye a tu médico, dentista, podólogo, fisioterapeuta, logopeda, terapeuta ocupacional, proveedor de salud mental o trastorno por consumo de sustancias (SUD), asistente médico, enfermero especialista o enfermera comadrona certificada. Tu proveedor decidirá el tipo de transporte adecuado para satisfacer tus necesidades.

Si descubren que necesitas transporte médico, te lo recetarán rellenando un formulario y enviándolo a CCHP. Una vez aprobada, la aprobación puede ser válida hasta 12 meses, dependiendo de la necesidad médica. Una vez aprobado, puedes conseguir tantos viajes como necesites para tus citas médicas y de farmacia cubiertas. Tu proveedor tendrá que reevaluar tu necesidad médica de transporte médico y, si corresponde, volver a aprobar tu receta cuando expire, si aún cumples los requisitos. Tu médico puede volver a aprobar el transporte médico por un plazo de hasta 12 meses o menos.

El transporte médico es el transporte en ambulancia, furgoneta de basura, furgoneta de silla de ruedas o transporte aéreo. CCHP permite el transporte médico más económico para tus necesidades médicas cuando necesitas que te lleve a tu cita. Eso significa, por ejemplo, que si puedes ser transportado física o médicamente en una furgoneta de silla de ruedas, CCHP no pagará una ambulancia. Solo tienes derecho al transporte aéreo si tu condición médica hace imposible cualquier forma de transporte terrestre.

Recibirás transporte médico si:

- Es necesaria física o médicamente, con una autorización por escrito de tu profesional porque no puedes usar física o médicamente un coche, autobús, tren u otro medio de transporte público o privado para llegar a tu cita.
- Necesitas ayuda del conductor para ir y venir de tu casa, vehículo o lugar de tratamiento debido a una discapacidad física o mental.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Para solicitar transporte médico que tu médico te haya prescrito para citas no urgentes (rutinarias), llama a CCHP al 1-855-222-1218 (TTY 711) al menos 7 a 10 días laborables (de lunes a viernes) antes de tu cita. Para citas urgentes, llama lo antes posible. Ten a mano tu tarjeta de identificación de miembro CCHP cuando llames.

Límites del transporte médico

CCHP ofrece el transporte médico más económico que se adapta a tus necesidades médicas hasta el proveedor más cercano desde tu domicilio, donde hay cita disponible. No puedes acceder a transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que estás recibiendo, o si no es una cita en 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, CCHP no cubrirá el transporte médico, pero puede ayudarte a programar tu transporte con Medi-Cal. El transporte no está cubierto fuera de la red o área de servicio de CCHP a menos que esté preaprobado (preautorizado) por CCHP. Para obtener más información o solicitar transporte médico, llame a CCHP al 1-855-222-1218 (TTY 711).

Coste para los miembros

No hay coste cuando CCHP organiza el transporte.

Cómo conseguir transporte no médico

Tus beneficios incluyen que te lleven a tus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por Medi-Cal y no tienes acceso a transporte. Puedes conseguir un transporte gratis, si has probado todas las demás formas de transporte y estás:

- Desplazarse hacia y desde una cita para un servicio Medi-Cal autorizado por tu proveedor, o
- Recoger recetas y suministros médicos

CCHP te permite utilizar un coche, taxi, autobús u otra forma pública o privada de llegar a tu cita médica para servicios cubiertos por Medi-Cal. El CCHP cubrirá el coste más bajo de transporte no médico que se adapte a tus necesidades.

A veces, CCHP puede reembolsarte (pagarte) los viajes en un vehículo privado que tú organices. CCHP debe aprobar esto antes de que te den el coche. Debes decirnos por qué no puedes conseguir un viaje de otra manera, como en autobús. Puedes llamarnos o decírnoslo en persona. Si tienes acceso a transporte o puedes conducir tú mismo hasta la cita, CCHP no te reembolsará. Este beneficio es solo para los miembros que



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

no tienen acceso a transporte.

Para el reembolso de kilometraje de un viaje aprobado con vehículo privado, debes enviar copias de los datos del conductor:

- Permiso de conducir válido,
- Matrícula válida del vehículo, y
- Seguro válido del vehículo.

Para solicitar un transporte para los servicios, llama a CCHP al 1-855-222-1218 (TTY 711) al menos 5 a 7 días laborables (de lunes a viernes) antes de tu cita, o tan pronto como puedas cuando tengas una cita urgente. Ten a mano tu tarjeta de identificación de miembro CCHP cuando llames.

Nota: Los indígenas americanos también pueden contactar con su proveedor de atención sanitaria indígena para solicitar transporte no médico.

Límites del transporte no médico

CCHP ofrece el transporte no médico más barato que se adapta a tus necesidades hasta el proveedor más cercano desde tu hogar, donde hay cita disponible. Los miembros no pueden conducir ellos mismos ni ser reembolsados directamente por transporte no médico. Para obtener más información, llame a CCHP al 1-855-222-1218 (TTY 711).

El transporte no médico no se aplica si:

- Una ambulancia, una furgoneta de basura, una furgoneta para sillas de ruedas u otro tipo de transporte médico es necesaria médicamente para llegar a un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Necesitas ayuda del conductor para ir y venir de la residencia, el vehículo o el lugar de tratamiento debido a una condición física o médica.
- Estás en silla de ruedas y no puedes moverte dentro ni fuera del vehículo sin ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio.

Coste para los miembros

No hay coste cuando CCHP organiza transporte no médico.

Gastos de viaje

En algunos casos, si tienes que viajar para citas médicas que no están disponibles cerca de tu casa, el CCHP puede cubrir gastos de viaje como comidas, estancias en hotel y otros gastos relacionados como aparcamiento, peajes, etc. Estos gastos de



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

viaje también pueden estar cubiertos para alguien que viaja contigo para ayudarte con tu cita o para alguien que te dona un órgano para un trasplante de órgano. Debes solicitar la preaprobación (autorización previa) para estos servicios contactando a CCHP en el 1-855-222-1218 (TTY 711).

Otros beneficios y programas cubiertos por CCHP

Servicios de cuidados a largo plazo

El CCHP cubre, para los miembros que cumplen los requisitos, los servicios de cuidados a largo plazo en los siguientes tipos de centros o domicilios de cuidados a largo plazo:

- Servicios de residencias de enfermería especializada aprobados por CCHP
- Servicios de centros de cuidados subagudos (incluidos adultos y pediátricos) aprobados por CCHP
- Servicios de centros de atención intermedia aprobados por CCHP, incluyendo:
 - Centro de cuidados intermedios/discapacidad intelectual (ICF/DD)
 - Centro de cuidados intermedios/habilitación para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD-H)
 - Centro de cuidados intermedios/enfermería para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD-N)

Si cumples los requisitos para servicios de cuidados a largo plazo, el CCHP se asegurará de que te asignen a un centro o hogar sanitario que ofrezca el nivel de atención más adecuado a tus necesidades médicas. CCHP trabajará con tu Centro Regional local para determinar si cumples los requisitos para los servicios ICF/DD, ICF/DD-H o ICF/DD-N.

Si tiene preguntas sobre los servicios de cuidado a largo plazo, llame al 1-877-661-6230, Opción 2 (TTY 711).

Gestión básica de la atención

Recibir atención de muchos proveedores diferentes o en distintos sistemas de salud es un reto. CCHP quiere asegurarse de que los miembros reciban todos los servicios médicamente necesarios, medicamentos con receta y servicios de salud conductual (servicios de salud mental y/o trastornos por consumo de sustancias). El CCHP puede ayudarte a coordinar la atención y gestionar tus necesidades de salud de forma



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

gratuita. Esta ayuda está disponible incluso cuando otro programa cubre los servicios.

Si tiene preguntas o preocupaciones sobre su salud o la de su hijo, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Gestión de Cuidados Complejos (CCM)

Los miembros con necesidades de salud más complejas pueden optar a servicios adicionales centrados en la coordinación de cuidados. CCHP ofrece servicios de CCM a personas con:

- Estados de enfermedad mal controlados, como lo demuestran en:
 - 2 o más hospitalizaciones en los últimos 12 meses con al menos una relacionada con una enfermedad crónica, o
 - 3 visitas a urgencias/departamentos en los últimos 6 meses, con al menos una visita relacionada con una enfermedad crónica
- Tomar 15 o más medicamentos recetados
- Candidato o receptor de trasplante

Si estás inscrito en CCM o Gestión Mejorada de Cuidados (ECM), (lee más abajo), el CCHP se asegurará de que tengas un gestor de casos asignado que pueda ayudarte con la gestión básica de la atención descrita anteriormente y con otros apoyos de cuidados transicionales disponibles si te dan de alta de un hospital, centro de enfermería especializada, hospital psiquiátrico o tratamiento residencial.

Gestión Mejorada de la Atención (ECM)

CCHP cubre servicios de ECM para miembros con necesidades altamente complejas. ECM ofrece servicios adicionales para ayudarte a recibir la atención que necesitas para mantenerte sano. Coordina tu atención desde los médicos y otros proveedores. La ECM ayuda a coordinar la atención primaria y preventiva, cuidados agudos, salud conductual (servicios de salud mental y/o trastornos por consumo de sustancias), desarrollo y salud bucal, servicios y apoyos comunitarios a largo plazo (LTSS) y derivaciones a recursos comunitarios.

Si cumples los requisitos, puede que te contacten para los servicios ECM. También puedes llamar a CCHP para saber si y cuándo puedes recibir ECM, o hablar con tu proveedor de salud. Ellos pueden averiguar si calificas para ECM o derivarte a servicios de gestión de cuidados.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios ECM cubiertos

Si cumples los requisitos para ECM, tendrás tu propio equipo de atención con un responsable principal. Hablarán contigo y con tus médicos, especialistas, farmacéuticos, gestores de casos, proveedores de servicios sociales y otros. Se aseguran de que todos trabajen juntos para conseguirte la atención que necesitas. Tu responsable de atención también puede ayudarte a encontrar y solicitar otros servicios en tu comunidad. ECM incluye:

- Divulgación y participación
- Evaluación integral y gestión del cuidado
- Mejora de la coordinación de la atención
- Promoción de la salud
- Atención integral de transición
- Servicios de apoyo a miembros y familias
- Coordinación y derivación a apoyos comunitarios y sociales

Para saber si la ECM podría ser adecuada para ti, habla con tu representante de CCHP o con el proveedor de atención sanitaria. También puedes llamar a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711) de lunes a viernes, de 8 a 17 horas.

Coste para los miembros

No hay coste para el miembro por los servicios de ECM.

Servicios de cuidados transicionales

CCHP puede ayudarte a gestionar tus necesidades sanitarias durante las transiciones (cambios). Por ejemplo, volver a casa tras una estancia hospitalaria es una transición cuando un miembro puede tener nuevas necesidades de salud para medicamentos y citas. Los miembros pueden recibir apoyo para tener una transición segura. CCHP puede ayudarte con estos servicios de cuidados transicionales:

- Concertar una cita de seguimiento
- Conseguir medicamentos
- Conseguir transporte gratuito para una cita presencial.

CCHP tiene un número de teléfono dedicado que solo ayuda a los miembros durante las transiciones de cuidados. CCHP también cuenta con un gestor de atención que solo está dirigido a miembros de mayor riesgo, incluidas aquellas embarazadas o en posparto, o aquellas ingresadas o dadas de alta de una residencia. Este gestor de cuidados al que los miembros contactan para ayudar a coordinar servicios que puedan



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

afectar su salud, incluyendo alojamiento y servicios de alimentación.

Para solicitar servicios de cuidados transicionales, contacte con su representante de CCHP. Te ayudarán con programas, proveedores u otro tipo de apoyo en tu idioma. Puedes llamar a Servicios al Miembro al 1-877-661-6230 y seleccionar la Opción 2 (TTY 711) para obtener más información.

Apoyos comunitarios

Podrías optar a ciertos servicios de Apoyo Comunitario, si procede. Los Apoyos Comunitarios son servicios o entornos alternativos médicamente adecuados y rentables frente a quienes están cubiertos por el Plan Estatal Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para los miembros. Si cumples los requisitos y aceptas recibir estos servicios, podrían ayudarte a vivir de forma más independiente. No reemplazan los beneficios que ya recibes bajo Medi-Cal.

Servicios de respiro

Los servicios de respiro ofrecen a tu cuidador un breve descanso cuando lo necesita. Estos servicios no son médicos. Están pensados para dar descanso a tu cuidador, asegurándose de que estás seguro y bien cuidado. El respiro no es lo mismo que el respiro médico o los cuidados de recuperación.

Los servicios de respiro pueden incluir:

- Cuidado por horas cuando tu cuidador está fuera o necesita tiempo libre.
- Cuidado diurno o nocturno durante breves periodos cuando tu cuidador está fuera o necesita tiempo libre.
- Ayúdate con tus necesidades diarias básicas, como comer, bañarte, hablar con otros o mantener tu rutina habitual.

Dónde pueden realizarse los servicios:

- Los servicios de respiro en casa se realizan en tu casa o en otro lugar donde te alojas.
- Los servicios de respiro en centros se llevan a cabo en un centro de cuidado aprobado fuera de tu hogar.

Ofrecemos servicios de respiro para ayudarte a quedarte en casa y para darle un respiro a tu cuidador, para que no se sienta abrumado o agotado. Esto también puede ayudar a evitar la necesidad de cuidados institucionales a largo plazo.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Transiciones en Residencias Asistidas (ALF)

Las Transiciones en Residencias Asistidas (ALF) pueden ayudarte a vivir en la comunidad en lugar de en un centro de enfermería. También puede ayudarte a volver a un entorno más hogareño si ya estás en un centro de ancianos. El objetivo es darte la opción de vivir en una residencia asistida en lugar de una residencia de ancianos de larga duración.

Una residencia asistida (ALF) puede ser una Residencia de Cuidados para Ancianos (RCFE) o una Residencia de Cuidados para Adultos (ARF).

Este servicio tiene dos partes:

1. Servicios de transición

: son apoyos a corto plazo que te ayudan a pasar a un ALF. Una vez que te mudas, estos servicios terminan. Lo que recibas depende de tus necesidades. La ayuda para la transición puede incluir:

- Revisando tus necesidades de vivienda y mostrándote opciones.
- Comprobar si necesitas servicios extra in situ para vivir seguro en el ALF.
- Ayudar con solicitudes y documentos importantes, como la tarjeta de la Seguridad Social, certificado de nacimiento o historial de alquiler.
- Pagando los gastos de mudanza como mudanceros, suministros o objetos personales que necesitas para tu nuevo hogar.
- Hablar con el personal de ALF y coordinar tu mudanza.
- Establecer contactos y procedimientos para ayudarte a conservar tu alojamiento una vez que estés allí.

2. Servicios de Residencia Asistida

Continuada Después de mudarte a un ALF, puedes seguir recibiendo servicios continuos mientras puedas permanecer allí. Estos servicios pueden incluir:

- Ayuda con las actividades diarias (como bañarse, comer o gestionar el dinero).
- Preparando comidas.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Transporte.
- Gestionar y tomar tu medicación.
- Servicios de acompañamiento.
- Actividades sociales y recreativas.
- Personal disponible las 24 horas en el ALF para mantenerte seguro, protegido y apoyado, promoviendo tu dignidad e independencia.
- Coordinación de cuidados para ayudarte a comprobar la elegibilidad y inscribirte en Gestión Mejorada de Cuidados (ECM) u otros Apoyos Comunitarios.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Servicios de Transición Comunitaria o Hogar

Los Servicios de Transición Comunitaria o Domiciliaria te ayudan a pasar de un centro de ancianos a tu propia casa o a una opción de vivienda pública. El objetivo es ayudarte a vivir en la comunidad y evitar volver a un centro de enfermería.

Estos servicios también cubren los costes básicos de instalación que puedas necesitar para empezar un hogar seguro y estable.

Este servicio tiene dos partes:

1. Servicios de transición

: son apoyos y gastos a corto plazo que te ayudan a mudarte de una instalación con licencia a una vivienda privada o a una vivienda pública subvencionada. Lo que recibas depende de tu situación. Los servicios pueden incluir:

- Revisando tus necesidades de vivienda y mostrándote opciones.
- Ayuda con la búsqueda de vivienda, solicitudes y documentos importantes (como tu tarjeta de la Seguridad Social, certificado de nacimiento o historial de alquiler).
- Hablar con un casero y coordinar tu mudanza.
- Ayudarte a establecer contactos y pasos para mantener tu vivienda.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Organizar o pagar transporte no urgente ni médico para ver viviendas o mudarse.
- Coordinar o financiar las modificaciones necesarias para la accesibilidad (como rampas u otros cambios de seguridad).

2. **Gastos de Instalación**

Estos son gastos puntuales que te ayudan a establecer un hogar básico (no alojamiento ni comida). Pueden incluir:

- Depósitos de seguridad para alquilar una vivienda o apartamento, conforme a la ley de California (AB-12, 25 promulgada en 2024).
- Tarifas de instalación de servicios y hasta seis meses de facturas de servicios atrasadas si es necesario para asegurar la vivienda.
- Servicios de salud y seguridad, como control de plagas, limpieza puntual o reparaciones necesarias para cumplir con los estándares de calidad de la vivienda (cuando estos costes no son responsabilidad del propietario).
- Un aire acondicionado o calefacción.
- Ayudas adaptativas para mantenerte seguro y saludable en casa, como una cama de hospital, elevador Hoyer, silla de ducha, retrete de noche o tiras antideslizantes. Estos se proporcionan si los necesitas para mudarte con seguridad y no están ya cubiertos por Medi-Cal.

Debemos ofrecer tanto servicios de transición como gastos de instalación si se adaptan a tu situación.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Servicios de Cuidado Personal y Ama del Hogar (PCHS)

Los Servicios de Cuidado Personal y los Servicios de Ama del Hogar (PCHS) te ayudan con tus necesidades diarias para que puedas quedarte en tu hogar.

Estos servicios pueden incluir:

- Ayuda con las actividades de la vida diaria (AVD) como bañarse, vestirse, ir al baño, caminar o comer.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Ayuda con las actividades instrumentales de la vida diaria (IADLs) como preparar comidas, hacer la compra o gestionar el dinero.
- Otros apoyos como limpieza del hogar, lavandería, peluquería, servicios paramédicos, acompañarte a las citas médicas o supervisar si tienes una condición de salud mental que afecta tu seguridad.

Los PCHS son similares a los servicios ofrecidos por el programa de Servicios de Apoyo a Domicilio (IHSS). Están pensados para personas que no podrían permanecer de forma segura en sus hogares sin esta ayuda.

Podrías conseguir la PCHS en estas situaciones:

- Mientras esperas el IHSS – Puedes obtener el PCHS mientras revisan tu solicitud de IHSS y hasta que comiencen tus servicios de IHSS.
- Junto con el IHSS, puedes obtener el PCHS además de tus horas de IHSS si necesitas más apoyo, incluso cuando se acaben tus prestaciones del IHSS.
- Si no eres elegible para el IHSS, puedes obtener el PCHS por un corto periodo (hasta 60 días) para ayudar a evitar una estancia en un centro de enfermería especializada. En este caso, no tienes que solicitar el IHSS, pero tu solicitud debe demostrar que sin PCHS puede que necesites una estancia temporal en un centro de enfermería.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Adaptaciones a la Accesibilidad Ambiental (Modificaciones en el Hogar)

Estos servicios hacen cambios en tu hogar para que sea más seguro y fácil para ti vivir. Te ayudan a mantenerte independiente y a evitar mudarte a una instalación.

Ejemplos incluyen:

- Rampas o barras de apoyo para ayudarte a moverte por tu casa.
- Ampliando las puertas para uso en silla de ruedas.
- Elevadores de escaleras.
- Hacer que los baños sean accesibles para sillas de ruedas, como añadir una ducha enrollable.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Sistemas eléctricos o de fontanería especiales para apoyar tu equipo médico.
- Sistema Personal de Respuesta a Emergencias (PERS), incluyendo costes mensuales de servicio si es necesario, para los momentos en que estás solo en casa y necesitas acceso rápido a ayuda.

Dónde pueden realizarse los servicios:

- En cualquier casa que poseas, alquiles, alquileres o en la que vivas.
- Si no eres propietario de la vivienda, debes proporcionar un permiso por escrito del propietario para cualquier cambio físico o equipo que se instale (por ejemplo, barras de apoyo o telesillas).

Lo que se necesita para la aprobación:

Para autorizar las EAA, debemos tener:

1. Una orden de tu médico de cabecera u otro profesional sanitario que describa el equipo o servicio que necesitas, y documentación del proveedor del equipo que muestre cómo ayudará a cubrir tus necesidades médicas. Los folletos están bien, pero también debe haber una breve evaluación escrita que explique por qué el equipo es adecuado para ti.
2. Una evaluación física o de terapia ocupacional (a menos que la aprobemos sin ella). Esto debería venir de alguien que no esté conectado al proveedor del equipo. La evaluación debe incluir:
 - Una explicación de tus necesidades y por qué tu equipo actual no funciona.
 - Cómo te ayudará el nuevo equipo, reducir el riesgo de necesitar cuidados en las instalaciones y si tú o tu cuidador podéis utilizarlo de forma segura.
 - Una descripción de cualquier equipo similar que hayas probado y que no haya funcionado, y por qué.
3. Al menos dos ofertas de proveedores que muestren los servicios, costes, mano de obra y garantías.
4. Una visita domiciliaria para confirmar que los cambios o el equipo solicitados son apropiados.

Plazo:

Completaremos el proceso de evaluación y autorización en un plazo de 90 días desde su solicitud. Puede ser necesario más tiempo si: _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Estamos esperando el consentimiento del propietario, o
- Solicitas un plazo más largo.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Comidas Medicamente Adaptadas (MTM) / Alimentos de Apoyo Médico (MSF)

Los servicios MTM y MSF te proporcionan alimentos diseñados para apoyar tu salud si tienes enfermedades crónicas o graves afectadas por la nutrición. Estos servicios pueden ayudar a mejorar tu salud y reducir la necesidad de atención hospitalaria o en centros.

Comidas y Compras Medicamente Adaptadas

- Comidas Medicamente Adaptadas (MTM): Comidas que siguen las pautas nutricionales para condiciones de salud específicas, como la diabetes o las enfermedades cardíacas.
- Productos de alimentación medicamente adaptados (MTGs): Alimentos integrales preseleccionados que siguen las mismas pautas nutricionales.

Antes de recibir MTMs o MTGs, un Dietista Nutricionista Registrado (RDN) u otro clínico cualificado evaluará tus necesidades de salud y elaborará un plan nutricional. Los planes pueden incluir opciones de comida o de supermercado como:

- Un plan de comidas para la diabetes no controlada.
- Un plan de supermercado para la insuficiencia cardíaca congestiva.

Los MTM y MTGs deben:

- Cubrir al menos dos tercios de las necesidades diarias de nutrición y energía de una persona media.
- Recibe cantidades lo suficientemente grandes para cubrir la mayor parte de tu dieta mientras recibes el servicio.
- Evita los alimentos ultraprocesados y los que contienen demasiado azúcar o sal.

Comida de Apoyo Médico (MSF)

MSF proporciona paquetes de alimentos para apoyar tu salud. Estos paquetes enriquecen tu dieta, pero no sustituyen la mayoría de tus comidas.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Un RDN u otro profesional profesional diseña u revisa el paquete de alimentos para asegurarse de que cumple las directrices nacionales de nutrición. Ejemplos incluyen:

1. Alimentos de apoyo médico: alimentos preseleccionados que cumplen con las Directrices Dietéticas Federales para Estadounidenses y sus necesidades de salud.
2. Recetas de productos frescos: Frutas y verduras que puedes comprar en supermercados o mercados de agricultores usando un vale o tarjeta.
3. Vales de alimentos saludables: Vales para alimentos preseleccionados que cumplen las directrices nacionales de nutrición, también utilizados en supermercados o mercados de agricultores.
4. Farmacia de Alimentos: Combina alimentos saludables con educación nutricional, apoyo entre iguales y, a veces, clases de cocina. Estos programas pueden estar gestionados por organizaciones sanitarias y están diseñados para ayudarte a aprender a comer de una manera que se adapte a tus condiciones de salud.

Los paquetes MSF deben cubrir las necesidades diarias de frutas, verduras o nutrientes. También deben evitar los alimentos ultraprocesados y los que contienen demasiado azúcar o sal.

Educación nutricional

Además de los servicios MTM o MSF, también puedes recibir educación nutricional. Esto puede incluir coaching de salud, asesoramiento, clases o herramientas para apoyar una alimentación saludable. La educación puede ofrecerse en entornos individuales o grupales.

La educación nutricional debe:

- Sigue las directrices nacionales basadas en la evidencia.
- Hazte revisar por un RDN u otro profesional cualificado.
- Sé adecuado a tus condiciones de salud y al servicio MTM/MSF que recibes.

La educación nutricional por sí sola no cuenta como este servicio. Sin embargo, podemos derivarte a otros programas de Medi-Cal, como Terapia Nutricional Médica o Educación en Autogestión de la Diabetes, si cumples los requisitos.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Necesidades culturales y personales: Tenemos en cuenta tus preferencias alimentarias (como halal o kosher) y tu capacidad para preparar o almacenar alimentos (por ejemplo, comidas congeladas) al planificar servicios MTM o MSF para ti.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Centros de Sobriedad

Los Centros de Soberia son lugares seguros para que acudas si estás públicamente intoxicado por alcohol o drogas y, de otro modo, serías llevado a urgencias o a la cárcel. Estos centros te ofrecen un entorno de apoyo para recuperarte de forma segura, especialmente si estás sin hogar o no tienes una vivienda estable.

Los servicios pueden incluir:

- Triage médico y análisis de laboratorio.
- Una cama temporal, rehidratación y comida.
- Tratamiento para náuseas o heridas leves.
- Duchas y lavandería.
- Educación y asesoramiento sobre el consumo de sustancias.
- Navegación y entregas cálidas al tratamiento por consumo de sustancias, atención sanitaria o apoyo a la vivienda.

Cómo funciona el servicio:

- Trabajamos directamente con la agencia de salud conductual del condado, y se fomenta la entrega directa a los servicios de salud conductual.
- Puedes ser evaluado y conectado con apoyo continuo como tratamiento de salud mental, tratamiento del trastorno por consumo de sustancias o opciones de vivienda.
- Sobering Centers colabora con las fuerzas del orden, el personal de emergencia y los equipos de divulgación para identificar a las personas que necesitan estos servicios.
- Si tienes una emergencia médica mientras estás en un Centro de Sobriedad, el personal organizará tu traslado a un hospital u otra atención adecuada.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Los servicios siguen las mejores prácticas para personas que están en situación de indigencia y pueden tener condiciones de salud o de salud conductual complejas. Esto incluye Housing First, Reducción de Daños, Participación Progresiva, Entrevistas Motivacionales y Atención Informada en Trauma.

Remediación del asma

La remediación del asma ayuda a reducir los ataques de asma que pueden derivar en visitas a urgencias o estancias hospitalarias. Este servicio proporciona suministros y pequeños cambios en casa que te ayudan a mantenerte seguro y a controlar tu asma.

La remediación del asma funciona con el beneficio de los Servicios Preventivos para el Asma (APS) de Medi-Cal. APS cubre la educación sobre la autogestión del asma y evaluaciones a domicilio para detectar desencadenantes ambientales. Estos ya no forman parte de Remediación del Asma desde el 1 de enero de 2026.

Los suministros y modificaciones del hogar que pueden estar cubiertos por la Remediación del Asma incluyen:

- Fundas de colchón y almohada a prueba de alérgenos
- Aspiradoras con filtro HEPA
- Servicios de control de plagas (Gestión Integrada de Plagas)
- Deshumidificadores
- Filtros de aire o purificadores de aire
- Eliminación y prevención de moho
- Mejoras en la ventilación
- Productos de limpieza aptos para el asma
- Otras herramientas o cambios médicamente adecuados recomendados por tu médico

Los servicios de remediación del asma pueden ofrecerse en una vivienda que poseas, alquilas, alquileres o vives con tu cuidador. Los servicios no tienen que realizarse todos de una vez y pueden estar repartidos en el tiempo, sujetos a límites vitalicios.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Servicios de Navegación de Transición de Viviendas (HTNS)

Los Servicios de Navegación para la Transición de Vivienda te ayudan a encontrar, solicitar y obtener alojamiento. Los servicios que recibes se basan en tus necesidades individuales y se incluirán en tu plan de apoyo a la vivienda. Puede que solo necesites algunas de las actividades que se enumeran a continuación.

Las actividades de HTNS pueden incluir:

- Completar una evaluación de vivienda para identificar tus necesidades, preferencias, fortalezas y barreras tanto para encontrar como para mantener una vivienda.
- Desarrollar un plan de apoyo a la vivienda basado en tu valoración.
- Ayudarte a buscar vivienda, revisar opciones y completar solicitudes.
- Ayudar con documentos importantes como la tarjeta de la Seguridad Social, el certificado de nacimiento o el historial de alquiler.
- Apoyo a la defensa de prestaciones, incluyendo la identificación y documentación para la Renta de Seguridad Suplementaria (SSI) y el proceso de solicitud de SSI.
- Conectarte con recursos financieros como Alquiler Transitorio, vales de elección de vivienda HUD, depósitos de vivienda u otros programas estatales y locales para cubrir depósitos, costes de mudanza, ayudas adaptativas o modificaciones en el hogar.
- Proporcionar educación sobre las leyes de Vivienda Justa y antidiscriminación, incluyendo ayuda con solicitudes de adaptaciones razonables.
- Involucrar y educar a los propietarios y comunicarse con ellos en tu nombre.
- Asegurarte de que tu hogar esté seguro y listo para la mudanza.
- Te ayudo con los detalles de tu mudanza.
- Crear un plan de crisis con pasos de prevención e intervención temprana si tu vivienda está en riesgo.
- Coordinar o pagar transporte no urgente ni médico para ayudarte a ver la vivienda o mudarte.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Coordinar o pagar modificaciones ambientales para hacer accesible tu hogar (véase Adaptaciones de Accesibilidad Ambiental).

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Depósitos de vivienda

Los depósitos de vivienda te ayudan a cubrir los gastos y servicios puntuales necesarios para establecer un hogar seguro y básico. Los apoyos que recibas dependen de tus necesidades y se incluirán en tu plan de apoyo a la vivienda.

Los depósitos de vivienda pueden incluir:

- Depósitos de seguridad para alquilar un apartamento o una vivienda.
- Tasas o depósitos de instalación de servicios, pago de facturas atrasadas y costes del primer mes de servicios (como teléfono, gas, electricidad, calefacción o agua).
- Servicios de salud y seguridad como control de plagas, limpieza puntual o reparaciones menores necesarios para cumplir con los estándares de calidad de la vivienda, cuando estos no son responsabilidad del propietario.
- Tasas de solicitud de arrendamiento.
- Artículos médicamente necesarios como aire acondicionado, calefactor, cama de hospital, elevador Hoyer, filtro de aire u otros materiales y ayudas adaptativas que hacen que tu hogar sea seguro y accesible, cuando no estén cubiertos por Medi-Cal.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Servicios de Alquiler y Sustentación de Viviendas (HTSS)

Los Servicios de Vivienda, Arrendamiento y Sustentación te ayudan a mantener tu vivienda segura y estable una vez que la has asegurado. Los apoyos que recibas se basan en tus necesidades y se incluirán en tu plan de apoyo a la vivienda. Puede que solo necesites algunas de las actividades que se enumeran a continuación.

Las actividades de HTSS pueden incluir:



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Identificar y abordar conductas que puedan poner en riesgo tu vivienda, como el retraso del alquiler, la acumulación, el consumo de sustancias u otras violaciones del contrato.
- Educación sobre tus derechos y responsabilidades como inquilino y las responsabilidades de tu casero.
- Educación sobre vivienda justa y leyes antidiscriminación, incluyendo ayuda con solicitudes de adaptaciones razonables.
- Coaching para construir relaciones positivas con propietarios, administradores de propiedades y vecinos.
- Coordinar con tu casero y tu gestor de casos (incluyendo ECM u otros programas de vivienda) para abordar los problemas que puedan afectar a tu vivienda.
- Ayudar a resolver disputas con propietarios o vecinos, incluyendo la elaboración de planes de pago o la búsqueda de recursos si debes pagar alquileres atrasados o dinero por daños.
- Defensa y conexión con recursos comunitarios para prevenir el desahucio.
- Apoyo en la defensa de prestaciones, como obtener identificación o documentos para la Renta de Seguridad Suplementaria (SSI) y asistencia en el proceso de solicitud.
- Ayuda con el proceso anual de recertificación de vivienda.
- Revisar y actualizar tu apoyo de vivienda y tu plan de crisis para reflejar tus necesidades actuales.
- Apoyo continuo en el cumplimiento de contratos de arrendamiento y gestión del hogar.
- Visitas de salud y seguridad para asegurarse de que su unidad siga siendo segura y habitable.
- Activar servicios de prevención e intervención temprana en tu plan de crisis si tu vivienda está en riesgo (como ayuda con nuevas solicitudes de adaptación razonable).
- Formación en habilidades de vida independiente, incluyendo presupuestación, educación financiera y conexión con recursos comunitarios.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Programas de Habilitación Diurna

Los programas de Habilitación Diurna te ayudan a desarrollar y mejorar habilidades para que puedas vivir con éxito en tu hogar y comunidad. Estos servicios pueden prestarse en tu hogar, en la comunidad o en otro entorno fuera de las instalaciones. Cuando lo proporcionan cuidadores formados y supervisados, el servicio también puede incluir mentoría entre iguales.

Si estás sin hogar y recibes ECM u otros apoyos comunitarios, la Habilitación Diurna también puede ofrecerte un lugar físico para recibir servicios. Siempre que sea posible, tu ECM y los Apoyos Comunitarios deberían ser proporcionados por el mismo equipo para reducir transiciones y mejorar la coordinación.

Los servicios de Habilitación Diurna pueden incluir formación en:

- Uso del transporte público
- Resolución de conflictos y desarrollo de habilidades personales
- Participación comunitaria
- Desarrollo y mantenimiento de relaciones
- Habilidades para la vida diaria como cocinar, limpiar, hacer la compra y gestionar el dinero
- Comprender los recursos comunitarios como la policía, los bomberos u otros servicios locales

La Habilitación Diurna también puede incluir ayuda con:

- Selección y mudanza a una vivienda
- Encontrar compañeros de piso y muebles para el hogar
- Resolución de disputas con propietarios
- Gestión de las finanzas
- Contratación, formación o supervisión de asistentes personales



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Respuesta a agencias gubernamentales y personal
- Practicar la autodefensa y conocer tus derechos
- Construir un círculo de apoyo y mantener relaciones
- Conexión con otros Apoyos Comunitarios o ECM
- Referencias a recursos de vivienda si no cumples los requisitos para HTNS, Depósitos de Vivienda, HTSS o Alquiler Transitorio
- Asistencia en defensa de ingresos y beneficios (como Asistencia General o SSI) si no se proporciona ya a través de Community Supports o ECM
- Vinculación con servicios de atención sanitaria, salud mental y trastornos por consumo de sustancias, si no se ofrecen ya a través de Community Supports o ECM

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Cuidados de Recuperación (Respiro Médico)

Los cuidados recuperativos, también llamados cuidados médicos de respiro, están dirigidos a personas que están en situación de falta de hogar o en riesgo de quedarse y necesitan un lugar temporal para recuperarse de una enfermedad o lesión, incluidas condiciones de salud mental. Este servicio te ofrece un entorno seguro para recuperarte, al tiempo que te conecta con atención primaria, salud conductual, gestión de casos y otros apoyos como alimentación, transporte y alojamiento.

La Atención Recuperativa está dirigida a personas con necesidades médicas lo suficientemente graves como para que puedan derivar en visitas a urgencias, estancias hospitalarias u otros cuidados institucionales.

Como mínimo, los Cuidados Recuperativos incluyen:

- Una cama, comidas y alojamiento provisional
- Monitorización continua de tu condición médica o de salud conductual (como comprobar signos vitales, realizar evaluaciones, cuidado de heridas o monitorización de medicación)

Dependiendo de tus necesidades, también puede incluir:



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Ayuda a corto plazo en las actividades diarias (AVD y IADL), según lo permitido por la licencia
- Transporte a citas posteriores a la baja
- Conexiones con los servicios de salud mental y trastornos por consumo de sustancias
- Ayuda para solicitar prestaciones y vivienda
- Fomentar la estabilidad con programas y servicios de gestión de casos.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Vivienda posthospitalización a corto plazo

La vivienda posthospitalización a corto plazo te ofrece un lugar seguro para recuperarte justo después de salir de un centro si estás experimentando o estás en riesgo de quedarte sin hogar. Este servicio te ayuda a continuar tu recuperación médica, psiquiátrica o de trastornos por consumo de sustancias fuera de una institución.

Puede que seas elegible si un profesional sanitario cualificado determina que aún tienes necesidades físicas o de salud conductual que de otro modo requerirían que permanezcas en un centro de atención institucional.

Las instalaciones que podrías estar visitando incluyen:

- Centros de cuidados recuperativos (Community Support u otros)
- Hospitales hospitalarios (agudos, psiquiátricos o de dependencia/recuperación química)
- Centros residenciales de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias o salud mental
- Centros penitenciarios
- Centros de enfermería

La vivienda posthospitalización a corto plazo debe proporcionar los apoyos que necesitas para la recuperación, que pueden incluir:

- Ayuda para recuperar la capacidad de realizar actividades diarias



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Atención médica continua, psiquiátrica o de trastornos por consumo de sustancias
- Apoyo en la gestión de casos
- Conexiones a servicios de vivienda a largo plazo como los Servicios de Navegación de Transición de Vivienda (HTNS)

Estos servicios se ofrecen en alojamiento privado o compartido provisional, según disponibilidad, hasta que estés preparado para un entorno de vivienda más estable.

Habla con tu gestor de casos, médico de cabecera o proveedor para obtener una derivación. O llama a Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711), de 8 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Trasplante de órganos y médula ósea

Trasplantes para niños menores de 21 años

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

Si el niño no cumple los requisitos para el CCS, el CCHP lo derivará a un centro de trasplantes cualificado para su evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que un trasplante es seguro y necesario para la condición médica del niño, el CCHP cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Trasplantes para adultos de 21 años o más

Si tu médico decide que puede necesitar un trasplante de órgano y/o médula ósea, el CCHP te derivará a un centro de trasplantes cualificado para una evaluación. Si el centro de trasplantes confirma que se necesita un trasplante y es seguro para tu condición médica, el CCHP cubrirá el trasplante y otros servicios relacionados.

Los trasplantes de órganos y médula ósea que cubre el CCHP incluyen, pero no se limitan a:

- | | |
|------------------|----------------------------|
| ▪ Médula ósea | ▪ Riñón/páncreas |
| ▪ Corazón | ▪ Hígado |
| ▪ Corazón/pulmón | ▪ Hígado/intestino delgado |
| ▪ Riñón | ▪ Lung |



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Intestino delgado

Otros programas y servicios de Medi-Cal

Otros servicios que puedes obtener a través de Fee-For-Service (FFS), Medi-Cal u otros programas de Medi-Cal

CCHP no cubre algunos servicios, pero aún puedes obtenerlos a través de FFS Medi-Cal u otros programas Medi-Cal. CCHP coordinará con otros programas para asegurarse de que consigas todos los servicios médicamente necesarios, incluidos los cubiertos por otro programa y no por CCHP. Esta sección enumera algunos de estos servicios. Para más información, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Medicamentos con receta ambulatorios

Medicamentos con receta cubiertos por Medi-Cal Rx

Los medicamentos recetados por una farmacia están cubiertos por Medi-Cal Rx, que forma parte de FFS Medi-Cal. La CCHP puede cubrir algunos medicamentos que un proveedor administra en una consulta o clínica. Si tu médico prescribe medicamentos administrados en la consulta del médico o en el centro de infusiones, estos pueden considerarse fármacos administrados por el médico.

Si un profesional sanitario no basado en farmacia administra un medicamento, este está cubierto por el beneficio médico. Tu proveedor puede recetarte medicamentos que figuren en la Lista de Medicamentos por Contrato Medi-Cal.

A veces, necesitas un medicamento que no está en la Lista de Medicamentos por Contra. Estos medicamentos necesitan aprobación antes de que puedas dispensar la receta en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará y decidirá estas solicitudes en un plazo de 24 horas.

- Un farmacéutico de tu farmacia ambulatoria puede darte un suministro de emergencia de 14 días si cree que lo necesitas. Medi-Cal Rx pagará la medicación de urgencias que proporciona una farmacia ambulatoria.
- Medi-Cal Rx puede decir que no a una solicitud no urgente. Si lo hacen, te enviarán una carta para explicarte por qué. Te dirán cuáles son tus opciones. Para saber más, lee "Quejas" en el capítulo 6 de este manual.

Para saber si un medicamento está en la Lista de Medicamentos Bajo Contrato o para



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

obtener una copia de dicha Lista, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulse 7 o 711. O visita la web de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Farmacias

Si vas a surtir o reponer una receta, debes obtener tus medicamentos recetados en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puedes encontrar una lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el Directorio de Farmacias Medi-Cal Rx en:

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

También puedes encontrar una farmacia cerca de ti o una farmacia que te envíe tu receta llamando a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulsando 7 o 711.

Una vez que elijas una farmacia, tu proveedor puede enviar una receta electrónicamente. Tu proveedor también puede darte una receta por escrito para llevar a tu farmacia. Entrega tu receta a la farmacia junto con tu Tarjeta de Identificación de Beneficios Medi-Cal (BIC). Asegúrate de que la farmacia esté al tanto de todos los medicamentos que tomas y de cualquier alergia que tengas. Si tienes alguna pregunta sobre tu receta, pregunta al farmacéutico.

Los miembros también pueden obtener servicios de transporte de CCHP para llegar a las farmacias. Para saber más sobre los servicios de transporte, lee "Beneficios del transporte para situaciones que no son emergencias" en el capítulo 4 de este manual.

Servicios especializados en salud mental (SMHS)

Algunos servicios de salud mental los proporcionan los planes de salud mental del condado en lugar de los CCHP. Entre ellas se incluye SMHS para los miembros de Medi-Cal que cumplen las normas de servicios de SMHS. El SMHS puede incluir estos servicios ambulatorios, residenciales e hospitalarios:

Servicios ambulatorios:

- Servicios de salud mental
- Servicios de apoyo a la medicación
- Servicios intensivos de tratamiento diurno
- Servicios de rehabilitación diurna
- Servicios de intervención en crisis
- Servicios de estabilización de crisis
- Gestión de casos dirigida
- Servicios terapéuticos conductuales cubiertos para miembros menores de 21 años
- Coordinación de cuidados intensivos



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

(ICC) cubierta para miembros menores de 21 años

- Servicios intensivos en casa (IHBS) cubiertos para miembros menores de 21 años
- Cuidado terapéutico de acogida (TFC)

cubierto para miembros menores de 21 años

- Servicios móviles de crisis
- Servicios de Apoyo entre Iguales (PSS) (opcional)

Servicios residenciales:

- Servicios de tratamiento residencial para adultos
- Servicios de tratamiento residencial en crisis

Servicios de ingreso:

- Servicios hospitalarios psiquiátricos de ingreso
- Servicios de centros de salud psiquiátrica

Para saber más sobre SMHS que ofrece el plan de salud mental del condado, puedes llamar a tu plan de salud mental del condado.

Para encontrar los números de teléfono gratuitos de todos los condados en línea, visita dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Si CCHP detecta que necesitarás servicios del plan de salud mental del condado, CCHP te ayudará a conectar con los servicios del plan de salud mental del condado.

Servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias (SUD)

CCHP anima a los miembros que desean ayuda con el consumo de alcohol u otras sustancias a recibir atención. Los servicios para el consumo de sustancias están disponibles a través de proveedores como atención primaria, hospitales hospitalarios, salas de urgencias y proveedores de servicios de consumo de sustancias. Los servicios SUD se ofrecen a través de los condados. Dependiendo de dónde vivas, algunos condados ofrecen más opciones de tratamiento y servicios de recuperación.

Para obtener más información sobre las opciones de tratamiento para la SUD, llame a la Línea de Acceso de Salud Conductual 24/7 gratuita del condado al 1-800-846-1652 (TTY 711).

Los miembros de CCHP pueden someterse a una evaluación para emparejarlos con los servicios que mejor se adapten a sus necesidades y preferencias de salud. Un miembro puede solicitar servicios de salud conductual, incluidas evaluaciones de SUD,



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

contactando con el CCHP. Los miembros también pueden acudir a su médico de cabecera, que puede derivarles a un proveedor de SUD para su evaluación. Cuando es médicamente necesario, los servicios disponibles incluyen tratamiento ambulatorio y medicamentos para la TOS (también llamados Medicamentos para el Tratamiento de la Adicción o TAM) como buprenorfina, metadona y naltrexona.

Los miembros identificados para servicios de tratamiento de TOS son derivados al programa de trastornos por consumo de sustancias de su condado para recibir tratamiento. Los miembros pueden ser derivados por su médico de cabecera o auto-derivados contactando directamente con un proveedor de SUD. Si un miembro se autoderiva, el proveedor realizará un cribado y evaluación inicial para decidir si cumple los requisitos y el nivel de atención que necesita. Para una lista de los números de teléfono de todos los condados, consulte

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

El CCHP proporcionará o organizará la impartición de MAT en atención primaria, hospitales hospitalarios, urgencias y otros entornos médicos.

Los servicios ambulatorios para trastornos por consumo de sustancias incluyen:

- **Cribado e intervención breve:** Una breve visita con tu médico de cabecera (PCP) de la CCHP para hablar sobre el consumo de sustancias. Este cuidado preventivo se ofrece una vez al año tanto para jóvenes como para adultos.
- **Servicios ambulatorios:** Servicios ofrecidos en la comunidad hasta 9 horas a la semana. Estos incluyen asesoramiento grupal e individual, educación sobre el consumo de sustancias, ayuda en crisis y gestión de casos tanto para jóvenes como para adultos.
- **Servicios ambulatorios intensivos:** Más horas de atención en la comunidad— hasta 19 horas por semana, o hasta 30 horas por semana para pacientes embarazadas. Los servicios incluyen asesoramiento grupal e individual, educación, apoyo en crisis y gestión de casos para jóvenes y adultos.
- **Tratamiento Asistido con Medicación (TAM):** Algunas personas pueden necesitar medicación para ayudarles a recuperarse del consumo de sustancias. La MAT incluye recetar, administrar y revisar medicamentos, así como asesoramiento y gestión de casos. Este servicio es para adultos con trastornos por consumo de opioides.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- **Gestión de la abstinencia (detox):** Los servicios de desintoxicación no médica están disponibles hasta 5 días y proporcionan apoyo las 24 horas para adultos que atraviesan la abstinencia. Este servicio es solo para adultos.
- **Tratamiento residencial (con preaprobación):** Cuidado residencial a corto plazo que ofrece asesoramiento, educación y gestión de casos en un entorno 24/7. Este servicio está disponible tanto para jóvenes como para adultos, pero debe ser aprobado previamente.
- **Servicios de Apoyo a la Recuperación:** Servicios que te ayudan a mantenerte en el buen camino tras el tratamiento. Estos incluyen la prevención de recaídas, el coaching en recuperación, los grupos de apoyo y el desarrollo de habilidades para el autocuidado y las habilidades de afrontamiento. Este servicio es para adultos que han completado el tratamiento.

Servicios dentales

FFS Medi-Cal Dental es igual que FFS Medi-Cal para tus servicios dentales. Antes de recibir servicios dentales, debes mostrar tu tarjeta Medi-Cal BIC al proveedor dental. Asegúrate de que el proveedor acepte FFS Dental y que no formas parte de un plan de atención gestionada que cubra servicios dentales.

Medi-Cal cubre una amplia gama de servicios dentales a través de Medi-Cal Dental, incluyendo:

- Servicios dentales diagnósticos y preventivos como exámenes, radiografías y limpiezas dentales
- Atención de urgencias para el control del dolor
- Extracciones dentales
- Empastes
- Tratamientos de conducto
- (anterior/posterior)
- Coronas (prefabricadas/de laboratorio)
- Descascado y alisado radicular
- Dentaduras completas y parciales
- Ortodoncia para niños que cumplen los requisitos
- Flúor tópico

Si tienes preguntas o quieres saber más sobre los servicios dentales, llama a Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711). También puedes visitar la página web de Medi-Cal Dental en <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

Servicios Infantiles de California (CCS)

El CCS es un programa Medi-Cal que trata a niños menores de 21 años con ciertas



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

condiciones de salud, enfermedades o problemas crónicos, y que cumplen las normas del programa CCS. Si el CCHP o tu médico de cabecera cree que tu hijo tiene una condición elegible para el CCS, se les derivará al programa CCS del condado para comprobar si cumple los requisitos.

El personal de CCS del condado decidirá si usted o su hijo calificáis para los servicios CCS. CCHP no decide la elegibilidad para CCS. Si tu hijo cumple los requisitos para recibir este tipo de atención, los proveedores con panel CCS lo tratarán para la condición elegible para el CCS. El CCHP seguirá cubriendo los tipos de servicios que no tienen que ver con la condición del CCS, como los reconocimientos médicos, las vacunas y las revisiones de salud infantil.

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

La CCS cubre la mayoría de las condiciones de salud. Ejemplos de condiciones elegibles para el CCS incluyen, pero no se limitan a:

- Cardiopatía congénita
- Cánceres
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia falciforme
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad intestinal
- Labio leporino/paladar leporino
- Espina bífida
- Pérdida auditiva
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones bajo ciertas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- VIH/SIDA
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la médula espinal
- Quemaduras graves
- Dientes muy torcidos

Medi-Cal paga los servicios de CCS. Si tu hijo no cumple los requisitos para los servicios del programa CCS, seguirá recibiendo atención médicamente necesaria de CCHP.

Para saber más sobre CCS, visita <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Gastos de transporte y viajes para CCS

Puede que puedas conseguir transporte, comidas, alojamiento y otros gastos como aparcamiento, peajes, etc., si tú o tu familia necesitáis ayuda para acudir a una cita



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

médica relacionada con una condición compatible con el CCS y no hay otro recurso disponible. Llama a CCHP y solicita la preaprobación (autorización previa) antes de pagar de tu bolsillo el transporte, las comidas y el alojamiento. El CCHP sí proporciona transporte médico no médico ni de emergencia, como se indica en el Capítulo 4, "Beneficios y servicios" de este manual.

Si se considera necesario el transporte o los gastos de viaje que pague tú mismo y CCHP verifica que intentaste conseguir transporte a través de CCHP, CCHP te devolverá [el dinero](#).

Servicios basados en el hogar y en la comunidad (HCBS) fuera de los servicios de la CCS

Si cumples los requisitos para inscribirte en una exención 1915(c) (programa especial de gobierno), podrías acceder a servicios en casa y comunitarios que no están relacionados con una condición elegible para el CCS, pero que son necesarios para que permanezcas en un entorno comunitario en lugar de en una institución. Por ejemplo, si necesitas modificaciones en el hogar para satisfacer tus necesidades en un entorno comunitario, el CCHP no puede cubrir esos costes como condición relacionada con el CCS. Pero si estás inscrito en una exención 1915(c), las modificaciones en el hogar pueden estar cubiertas si son médicamente necesarias para evitar la institucionalización.

Cuando cumples 21 años, haces la transición (cambio) del programa CCS a la atención sanitaria para adultos. En ese momento, puede que necesites inscribirte en una exención 1915(c) para seguir recibiendo servicios que tienes a través de CCS, como enfermería de servicio privado.

Exenciones de 1915(c) Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS)

Las seis exenciones Medi-Cal 1915(c) de California (programas gubernamentales especiales) 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 ofrecer servicios de exención en una vivienda privada o en un entorno comunitario de tipo hogar. Los servicios prestados bajo las exenciones no deben costar más que recibir la misma atención en un entorno institucional. Los beneficiarios de la exención HCBS deben optar a Medi-Cal de alcance completo. Algunas exenciones



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

- Exención de Residencia Asistida (ALW)
- Exención del Programa de Autodeterminación (SDP) para Personas con Discapacidades del Desarrollo
- Exención de HCBS para Californianos con Discapacidades del Desarrollo (HCBS-DD)
- Exención de Alternativas Basadas en el Hogar y la Comunidad (HCBA)
- El Programa de Exención Medi-Cal (MCWP), anteriormente llamado Exención del Virus de la Inmunodeficiencia Humana/Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH/SIDA)
- Programa de Servicios Multipropósito para Personas Mayores (MSSP)

Para saber más sobre las exenciones de Medi-Cal, visita:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>. O llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Servicios de Apoyo a Domicilio (IHSS)

El programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) ofrece asistencia de atención personal a domicilio como alternativa a la atención fuera del hogar para personas elegibles para Medi-Cal, incluyendo personas mayores, ciegas y/o discapacitadas. IHSS permite a los beneficiarios permanecer seguros en sus propios hogares. Tu proveedor de salud debe estar de acuerdo en que necesitas asistencia personal a domicilio y que correrías el riesgo de ser asignado a atención fuera del hogar si no recibes los servicios de IHSS. El programa IHSS también realizará una evaluación de necesidades.

Para saber más sobre el IHSS disponible en tu condado, visita

<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>. O llama a la agencia de servicios sociales de tu condado.

Servicios que no puedes obtener a través de CCHP o Medi-Cal

CCHP y Medi-Cal no cubren algunos servicios. Los servicios que CCHP o Medi-Cal no cubren incluyen, pero no se limitan a:



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Fertilización in vitro (FIV) que incluye, pero no se limita a, estudios o procedimientos de infertilidad para diagnosticar o tratar la infertilidad
- Preservación de la fertilidad
- Modificaciones del vehículo
- Servicios experimentales
- Cirugía estética

Para más información, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

El CCHP revisa regularmente tecnologías médicas nuevas y existentes para asegurar que los servicios que cubrimos reflejen los estándares actuales de atención. Esto puede incluir tratamientos, procedimientos, medicamentos, dispositivos y usos actualizados de los servicios existentes.

Las revisiones se basan en evidencia clínica, aportaciones de expertos médicos y otras consideraciones como la seguridad, la eficacia, el coste y factores éticos o legales. Las nuevas tecnologías se evalúan cuidadosamente para determinar si deben añadirse como beneficios cubiertos.

Este proceso ayuda a garantizar que la atención y los servicios ofrecidos a los miembros sean apropiados, estén actualizados y estén alineados con las mejores prácticas sanitarias.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

5. Cuidado infantil y juvenil

Los niños y jóvenes menores de 21 años pueden acceder a los servicios sanitarios necesarios tan pronto como se inscriban. Esto garantiza que reciban la atención preventiva, dental y de salud mental adecuada, incluyendo servicios de desarrollo y especializados. Este capítulo explica estos servicios.

Medi-Cal para niños y adolescentes

Los servicios sanitarios necesarios están cubiertos y son gratuitos para los miembros menores de 21 años. La siguiente lista incluye los servicios médicos necesarios comunes para tratar o cuidar cualquier defecto y diagnóstico físico o mental. Los servicios cubiertos incluyen, pero no se limitan a:

- Visitas de salud infantil y revisiones de adolescentes (visitas importantes que necesitan los niños)
- Vacunas (inyecciones)
- Evaluación y tratamiento de la salud conductual (salud mental y/o trastorno por consumo de sustancias)
- Evaluación y tratamiento de salud mental, incluyendo psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados en salud mental (SMHS) están cubiertos por el condado)
- Cribado de experiencias adversas en la infancia (ECA)
- Gestión Mejorada de la Atención (ECM) para Poblaciones de Enfoque Infantil y Juvenil (POFs) (un beneficio del plan de atención gestionada (MCP) de Medi-Cal)
- Pruebas de laboratorio, incluyendo el cribado de envenenamiento por plomo en sangre
- Educación sanitaria y preventiva
- Servicios de visión
- Servicios dentales (cubiertos por Medi-Cal Dental)
- Servicios de audición (cubiertos por los Servicios Infantiles de California (CCS)) para niños que cumplen los requisitos. CCHP cubrirá servicios para niños que no



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

cumplen los requisitos para CCS)

- Servicios de Salud a Domicilio, como enfermería de servicio privado (PDN), terapia ocupacional, fisioterapia y equipos y suministros médicos

Estos servicios se llaman Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocidos como servicios de Cribado Temprano y Periódico, Diagnóstico y Tratamiento (EPSDT)).

Información adicional para los miembros sobre Medi-Cal para niños y adolescentes puede encontrarse 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 directrices Bright Futures de pediatras para ayudarte a ti o a tu hijo a mantenerse sanos están cubiertos de forma gratuita. Para leer las directrices de Bright Futures, visita

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

La Gestión Mejorada de la Atención (ECM) es un plan de atención gestionada (MCP) de Medi-Cal disponible en todos los condados de California para apoyar la gestión integral de la atención a los miembros del MCP con necesidades complejas. Dado que los niños y jóvenes con necesidades complejas suelen estar ya atendidos por uno o más gestores 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 que se eligen para este beneficio incluyen:

- Niños y jóvenes que están sin hogar
- Niños y jóvenes en riesgo de que se pueda evitar el uso de hospitales o urgencias
- Niños y jóvenes con necesidades graves de salud mental y/o trastorno por consumo de sustancias (TU)
- Niños y jóvenes inscritos en los Servicios para Niños de California (CCS) o en el Modelo de Niño Completo (WCM) de CCS con necesidades adicionales más allá de la condición CCS
- Niños y jóvenes implicados en el bienestar infantil
- Niños y jóvenes que están en transición desde un centro correccional juvenil

Información adicional sobre ECM puede encontrarse en

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

Además, se anima encarecidamente a los Gestores Principales de Atención de ECM a examinar a los miembros de ECM para detectar necesidades de servicios de Apoyo Comunitario proporcionados por los MCP como alternativas rentables a los servicios o entornos médicos tradicionales y a referirse a esos Apoyos Comunitarios cuando sean elegibles y disponibles. Niños y jóvenes pueden beneficiarse de muchos de los



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

servicios de Apoyo Comunitario, incluyendo la remediación del asma, la gestión de viviendas, el respiro médico y los centros de sobriedad.

Los Apoyos Comunitarios son servicios proporcionados por los planes de atención gestionada (MCP) de Medi-Cal y están disponibles para los miembros elegibles de Medi-Cal independientemente de si cumplen los requisitos para los servicios de ECM.

Más información sobre los Apoyos Comunitarios se puede encontrar 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 los miembros de Medi-Cal a partir de 21 años. Para seguir recibiendo estos servicios de forma gratuita, usted o su hijo puede que tengáis que inscribiros en una exención de Servicios Basados en el Hogar y en la Comunidad (HCBS) 1915(c) u otros servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) a partir de los 21 años o antes. Si tú o tu hijo recibiréis servicios complementarios a través de Medi-Cal para Niños y Adolescentes y pronto cumplirán 21 años, contactad con CCHP para hablar sobre opciones de atención continua.

Chequeos de salud infantil y atención preventiva

La atención preventiva incluye revisiones médicas periódicas, cribados para ayudar a tu médico a detectar problemas a tiempo y servicios de asesoramiento para detectar enfermedades, dolencias o condiciones médicas antes de que causen problemas. Las revisiones regulares ayudan a ti o al médico de tu hijo a detectar cualquier problema. Los problemas pueden incluir trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, de salud mental y cualquier trastorno por consumo de sustancias (alcohol o drogas). El CCHP cubre revisiones para detectar problemas (incluida la evaluación del nivel de plomo en sangre) siempre que sea necesario, incluso si no es durante la revisión habitual tuya o de tu hijo.

La atención preventiva también incluye las vacunas (vacunas) que tú o tu hijo necesitáis. CCHP debe asegurarse de que todos los niños inscritos estén al día con todas las vacunas (vacunas) que necesitan cuando tengan sus visitas con su médico. Los servicios de atención preventiva y los cribados están disponibles de forma gratuita y sin aprobación previa (autorización previa).



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tu hijo debería hacerse revisiones a estas edades:

- 2-4 días después del nacimiento
- 1 mes
- 2 meses
- 4 meses
- 6 meses
- 9 meses
- 12 meses
- 15 meses
- 18 meses
- 24 meses
- 30 meses
- Una vez al año, de 3 a 20 años

Las revisiones de salud infantil incluyen:

- Historia clínica completa y examen físico de pies a cabeza
- Vacunas apropiadas a la edad (vacunas) (California sigue el calendario Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría:
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Pruebas de laboratorio, incluyendo cribado de intoxicación por plomo en sangre, si es apropiado o necesario para la edad
- Educación para la salud
- Cribado de la vista y la audición
- Cribado de salud bucal
- Evaluación de la salud conductual

Si el médico detecta algún problema en tu salud física o mental durante una revisión o cribado, tú o tu hijo podríais necesitar recibir atención médica adicional. CCHP cubrirá esa atención de forma gratuita, incluyendo:

- Médico, enfermero especialista y atención hospitalaria
- Inmunizaciones (inyecciones) para mantenerte sano
- Terapias físicas, del habla/lenguaje y ocupacionales
- Servicios de atención domiciliaria, incluyendo equipos médicos, suministros y electrodomésticos
- Tratamiento de problemas de visión, incluyendo gafas
- Tratamiento para problemas auditivos, incluidos audífonos cuando no están cubiertos por los Servicios para Niños de California (CCS)
- Tratamiento de la salud conductual para condiciones de salud como los trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo
- Gestión de casos y educación sanitaria
- Cirugía reconstructiva, que consiste en 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



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Cribado por intoxicación por plomo en sangre

Todos los niños inscritos en CCHP deben someterse a un cribado de intoxicación por plomo en sangre a los 12 y 24 meses de edad, o entre los 24 y 72 meses si no se les ha hecho la prueba previa. Los niños pueden hacerse un cribado de plomo en sangre si un padre o tutor lo solicita. También se debe hacer cribados siempre que el médico considere que un cambio en la vida ha puesto en riesgo a los niños.

Ayuda para conseguir servicios de cuidado de salud infantil y juvenil

CCHP ayudará a los miembros menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un coordinador de cuidados de CCHP puede:

- Te hablemos de los servicios disponibles
- Ayuda para encontrar proveedores dentro de la red o fuera de la red, cuando sea necesario
- Ayuda para concertar citas
- Organiza el transporte médico para que los niños puedan llegar a sus citas
- Ayudar a coordinar la atención de servicios no cubiertos por CCHP, pero que pueden estar disponibles a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), tales como:
 - Servicios de tratamiento y rehabilitación para trastornos de salud mental y consumo de sustancias (SUD)
 - Tratamiento de problemas dentales, incluida la ortodoncia

Otros servicios que puedes obtener a través de Fee-for-Service (FFS), Medi-Cal u otros programas

Chequeos dentales

Mantén las encías de tu bebé limpias limpiándolas suavemente con un paño cada día. Alrededor de los cuatro a seis meses, comienza la "dentición" cuando empiezan a salir los dientes del leche. Deberías pedir cita para la primera visita dental de tu hijo tan pronto como le salga el primer diente o antes de su primer cumpleaños, lo que ocurra



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

primero.

Estos servicios dentales de Medi-Cal son gratuitos para:

Bebés de 0 a 3 años

- La primera visita dental del bebé
- 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)
- Barniz con flúor (cada seis meses, y a veces más)
- Empastes
- Extracciones (extracción dental)
- Servicios dentales de urgencia
- *Sedación (si es medicamento necesario)

Niños de 4 a 12 años

- Exámenes dentales (cada seis meses, y a veces más)
- Rayos X
- Barniz con flúor (cada seis meses, y a veces más)
- Limpieza dental (cada seis meses, y a veces más)
- Selladores molares
- Empastes
- Endodoncias
- Extracciones (extracción dental)
- Servicios dentales de urgencia
- *Sedación (si es medicamento necesario)

Jóvenes de 13 a 20 años

- Exámenes dentales (cada seis meses, y a veces más)
- Rayos X
- Barniz con flúor (cada seis meses, y a veces más)
- Limpieza dental (cada seis meses, y a veces más)
- Ortodoncia (brackets) para quienes cumplen los requisitos
- Empastes
- Coronas
- Endodoncias
- Dentaduras parciales y completas
- Descascado y alisado radicular
- Extracciones (extracción dental)
- Servicios dentales de urgencia
- *Sedación (si es medicamento necesario)

* Los profesionales deben considerar la sedación y la anestesia general cuando determinen y documenten una razón por la que la anestesia local no es medicamento adecuada, y el tratamiento dental está preaprobado o no requiere aprobación previa (autorización previa).

Estas son algunas de las razones por las que la anestesia local no puede usarse y puede emplearse sedación o anestesia general:

- Condición física, conductual, de desarrollo o emocional que impide que el paciente



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

responda a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento

- Procedimientos restaurativos o quirúrgicos importantes
- Niño poco colaborador
- Infección aguda en un lugar de inyección
- Fallo de un anestésico local para controlar el dolor

Si tienes preguntas o quieres saber más sobre los servicios dentales, llama a la Línea de Atención al Cliente de Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o 711), o acude [a https://smilecalifornia.org/](https://smilecalifornia.org/).

Servicios adicionales de derivación de educación preventiva

Si te preocupa que tu hijo no participe y no esté aprendiendo bien en la escuela, habla con el médico, los profesores o los directivos del colegio. Además de los beneficios médicos cubiertos por el CCHP, hay servicios que el colegio debe ofrecer para ayudar a tu hijo a aprender y no quedarse atrás. Los servicios que pueden ofrecerse para ayudar a tu hijo a aprender incluyen:

- Servicios de habla y lenguaje
- Servicios psicológicos
- Fisioterapia
- Terapia ocupacional
- Tecnología de Asistencia
- Servicios de Trabajo Social
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería escolar
- Transporte hacia y desde el colegio

El Departamento de Educación de California proporciona y financia estos servicios. Junto con los médicos y profesores de tu hijo, puede que puedas crear un plan personalizado que le ayude mejor.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

6. Reporte y resolución de problemas

Hay dos formas de informar y resolver problemas:

- Utiliza una **queja (queja)** cuando tengas un problema o no estés satisfecho con CCHP, con un profesional o con la atención sanitaria o tratamiento que recibiste de un profesional.
- Utiliza una apelación cuando no estés de acuerdo con la decisión de CCHP de cambiar tus servicios o de no cubrirlos.

Tienes derecho a presentar quejas y apelaciones ante CCHP para que nos cuentes tu problema. Esto no te quita ninguno de tus derechos legales ni remedios. No te discriminaremos ni tomaremos represalias por presentar una queja con nosotros o por reportar problemas. Contarnos sobre tu problema nos ayudará a mejorar la atención para todos los miembros.

Puedes contactar primero con CCHP para informarnos de tu problema. Llámanos entre las 8:00 y las 17:00, de lunes a viernes, al 1-877-661-6230 (TTY 711). Cuéntanos cuál es tu problema. Si tienes un problema clínicamente urgente —algo que no puede esperar a una cita regular— puedes llamar a nuestra Línea de Enfermería de Asesoramiento 24 horas al 1-877-661-6230 y seleccionar la Opción 1 (TTY 711). Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los fines de semana y festivos.

Si tu queja o apelación sigue sin resolverse después de 30 días, o no estás satisfecho con el resultado, puedes llamar al Departamento de Atención Sanitaria Gestionada de California (DMHC). Pide al DMHC que revise tu queja o realice una Revisión Médica Independiente (IMR). Si tu asunto es urgente, como aquellos que implican una amenaza grave para tu salud, puedes llamar al DMHC de inmediato sin presentar antes una queja o apelación ante el CCHP. Puedes llamar gratis al DMHC al 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 o 711), o ir a: <https://www.dmhca.gov>.

El Defensor del Pueblo Medi-Cal de Medi-Cal también puede ayudarte. Pueden ayudarte si tienes problemas para unirte, cambiar o dejar un plan de salud. También pueden ayudarte si te mudaste y tienes problemas para transferir tu Medi-Cal a tu _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

nuevo condado. Puedes llamar al Defensor del Pueblo de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. al 1-888-452-8609. La llamada es gratuita.

También puedes presentar una queja ante la oficina de elegibilidad de tu condado sobre tu elegibilidad Medi-Cal. Si no estás seguro de a quién puedes presentar tu queja, llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

Para informar de información incorrecta sobre tu seguro de salud, llama a Medi-Cal de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. al 1-800-541-5555.

Quejas

Una queja (queja) es cuando tienes un problema o no estás satisfecho con los servicios que recibes de CCHP o de un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puedes presentar una queja ante CCHP en cualquier momento por teléfono, por escrito por correo o en línea. Tu representante autorizado o proveedor también puede presentar una queja por ti con tu permiso.

- **Por teléfono:** Llama a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711) entre las 8:00 y las 17:00, de lunes a viernes. Proporciona el número de identificación de tu seguro de salud, tu nombre y el motivo de tu queja.
- **Por correo:** Llama a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711) y pide que te envíen un formulario. Cuando recibas el formulario, rellénalo. Asegúrate de incluir tu nombre, número de identificación del seguro de salud y el motivo de tu queja. Cuéntanos qué pasó y cómo podemos ayudarte.

Envía el formulario por correo a:

Plan de Salud de Contra Costa
Unidad de Apelaciones / Quejas de Miembros
595 Center Ave, Suite 100
Martinez, CA 94553

La consulta de tu médico tendrá formularios de quejas.

- **Online:** Visita la web de CCHP [en www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

Si necesitas ayuda para presentar tu queja, podemos ayudarte. Podemos ofrecerte servicios lingüísticos gratuitos. Llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

En un plazo de cinco días naturales desde que recibas tu queja, CCHP te enviará una carta diciéndote que la recibimos. En un plazo de 30 días, te enviaremos otra carta en la que te explicamos cómo resolvimos tu problema. Si llamas a CCHP por una queja —



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

que no sea sobre cobertura sanitaria, necesidad médica o tratamiento experimental o de investigación, y tu queja se resuelve al final del siguiente día laborable, puede que no recibas una carta.

Si tienes un asunto urgente relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión rápida (y rápida). Te daremos una decisión en un plazo de 72 horas. Para solicitar una revisión acelerada, llámanos al 1-877-661-6230 (TTY 711).

En un plazo de 72 horas desde que recibas tu queja, decidiremos cómo la gestionaremos y si la aceleraremos. Si determinamos que no aceleraremos su reclamación, le informaremos que resolveremos su reclamación en un plazo de 30 días. Puede contactar directamente con DMHC por cualquier motivo, incluyendo si considera que su preocupación califica para una revisión acelerada, si CCHP no le responde en el plazo de 72 horas, o si no está satisfecho con la decisión de CCHP.

Las quejas relacionadas con los beneficios farmacéuticos Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de reclamación del CCHP ni son elegibles para una Revisión Médica Independiente ante el Departamento de Atención Sanitaria Gestionada (DMHC). Los miembros pueden presentar quejas sobre los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx llamando al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulsando 7 o 711. O ve a <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Las quejas relacionadas con beneficios farmacéuticos no sujetas a la receta Medi-Cal pueden ser elegibles para revisión a través del proceso de reclamaciones y apelaciones del CCHP y una Revisión Médica Independiente con DMHC. El número de teléfono gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puedes encontrar el formulario de Revisión Médica/Queja 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 a CCHP para revisar y cambiar una decisión que tomamos sobre sus servicios. Si le enviamos una carta de Aviso de Acción (NOA) diciéndole que estamos denegando, retrasando, modificando o terminando un servicio, y no está de acuerdo con nuestra decisión, puede solicitarnos una apelación. Su representante autorizado o proveedor también puede solicitarnos una apelación para usted con su permiso por escrito.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Debes solicitar una apelación en un plazo de 60 días desde la fecha en el NOA que recibiste de CCHP. Si decidimos reducir, suspender o suspender un servicio que estás recibiendo ahora, puedes seguir recibiendo ese servicio mientras esperas a que se resuelva tu apelación. Esto se llama Ayuda Pendiente Pagada. Para obtener la Ayuda Pagada en Pendiente, debe solicitarnos una apelación en un plazo de 10 días desde la fecha indicada en el NOA o antes de la fecha en que dijimos que su servicio se detendrá, lo que ocurra más tarde. Cuando solicites una apelación en estas circunstancias, tu notificación continuará mientras esperas la decisión de tu apelación.

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

- **Por teléfono:** Llama a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711) entre las 8:00 y las 17:00, de lunes a viernes. Indica tu nombre, número de identificación del seguro de salud y el servicio al que recurres.
- **Por correo:** Llama a CCHP al 1-877-661-6230 (TTY 711) y pide que te envíen un formulario. Cuando recibas el formulario, rellénalo. Asegúrate de incluir tu nombre, número de identificación del seguro de salud y el servicio al que recurres. Envía el formulario por correo a:

Plan de Salud de Contra Costa
Unidad de Apelaciones / Quejas de Miembros
595 Center Ave, Suite 100
Martinez, CA 94553

La consulta de tu médico tendrá disponibles formularios de apelación.

- **En línea:** Visita la página web de CCHP. Ve a www.ContraCostaHealthPlan.org.

Si necesitas ayuda para solicitar una apelación o con Aid Paid Pending, podemos ayudarte. Podemos ofrecerte servicios lingüísticos gratuitos. Llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

En un plazo de cinco días desde que recibas tu apelación, CCHP te enviará una carta diciéndote que lo recibimos. En un plazo de 30 días, le comunicaremos nuestra decisión de apelación y le enviaremos una carta de Aviso de Resolución de Apelación (NAR). Si no le damos nuestra decisión de apelación en un plazo de 30 días, puede solicitar una audiencia estatal al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y una Revisión Médica Independiente (IMR) ante el Departamento de Atención Sanitaria Gestionada (DMHC).

Pero si pides primero una audiencia estatal y la audiencia para tratar tus problemas específicos ya ha ocurrido, no puedes pedir un IMR con DMHC sobre los mismos temas. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra. Pero aún puedes



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

presentar una queja ante el DMHC si tus problemas no califican para un IMR, incluso si la audiencia estatal ya se ha celebrado.

Si tú o tu médico queréis que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que tarda en decidir su apelación pondría en peligro su vida, salud o capacidad para funcionar, puede solicitar una revisión rápida (y rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-877-661-6230 (TTY 711). Decidiremos en un plazo de 72 horas desde la recepción de su apelación. Si existe una preocupación urgente en la atención sanitaria, como las que implican una amenaza grave para tu salud, no es necesario que presentes una apelación ante el CCHP antes de presentar una queja ante el DMHC.

Qué hacer si no estás de acuerdo con una decisión de apelación

Si solicitaste una apelación y recibiste una carta NAR diciendo que no cambiamos nuestra decisión, o si nunca recibiste una carta NAR y han pasado más de 30 días, puedes:

- Pide una **audiencia estatal** al Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) y un juez revisará tu caso. El número de teléfono gratuito de CDSS es 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). También puedes solicitar una audiencia estatal en línea en <https://www.cdss.ca.gov>. Más formas de solicitar una audiencia estatal pueden encontrarse en "Audiencias estatales" más adelante en este capítulo.
- Presenta un formulario de Revisión Médica/Queja Independiente ante el Departamento de Atención Sanitaria Gestionada (DMHC) para que se revise la decisión del CCHP. Si tu queja cumple los requisitos para el proceso de Revisión Médica Independiente (IMR) del DMHC, un médico externo que no forme parte del CCHP revisará tu caso y tomará una decisión que el CCHP deberá seguir.

El número de teléfono gratuito de DMHC es 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Puedes encontrar el formulario IMR/Quejas y las instrucciones en línea en <https://www.dmhc.ca.gov>.

No tendrás que pagar por una audiencia estatal ni por un IMR.

Tienes derecho tanto a una audiencia estatal como a un IMR. Pero si pides primero una audiencia estatal y la audiencia para abordar tus problemas específicos ya ha ocurrido, no puedes pedir un IMR con DMHC sobre los mismos temas. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra. Pero aún puedes presentar una queja ante el



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

DMHC si los problemas no cumplen los requisitos para el IMR, incluso si la audiencia estatal ya se ha celebrado.

Las secciones siguientes ofrecen más información sobre cómo solicitar una audiencia estatal y un IMR.

Las quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios farmacéuticos de Medi-Cal Rx no son gestionadas por CCHP. 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 pulse 7 o 711. Las quejas y apelaciones relacionadas con beneficios farmacéuticos que no estén sujetas a la receta Medi-Cal pueden ser elegibles para una Revisión Médica Independiente (IMR) con DMHC.

Si no estás de acuerdo con una decisión relacionada con tu beneficio farmacéutico Medi-Cal Rx, puedes solicitar una audiencia estatal. No puedes pedir al DMHC un IMR para decisiones sobre beneficios farmacéuticos con prescripción Medi-Cal.

Quejas y Revisiones Médicas Independientes (IMR) con el Departamento de Atención Sanitaria Gestionada (DMHC)

Una IMR es cuando un médico externo que no está relacionado con CCHP revisa tu caso. Si quieres un IMR, primero debes presentar una apelación ante CCHP por preocupaciones no urgentes. Si no recibes noticias de CCHP en un plazo de 30 días naturales, o si no estás satisfecho con la decisión de CCHP, puedes solicitar un IMR. Debes solicitar un IMR en un plazo de seis meses desde la fecha en la notificación que te informa de la decisión de apelación, pero solo tienes 120 días para solicitar una audiencia estatal. Así que, si quieres una IMR y una audiencia estatal, presenta tu queja lo antes posible.

Recuerda, si pides primero una audiencia estatal y la audiencia para tratar tus problemas específicos ya ha ocurrido, no puedes pedir un IMR con DMHC sobre los mismos temas. En este caso, la Audiencia Estatal tiene la última palabra. Pero aún puedes presentar una queja ante el DMHC si los problemas no cumplen los requisitos para el IMR, incluso si la audiencia estatal ya se ha celebrado.

Puede que puedas obtener un IMR de inmediato sin presentar primero una apelación ante CCHP. Esto ocurre en casos en los que tu preocupación de salud es urgente,



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

como aquellos que implican una amenaza grave para tu salud.

Si tu queja ante DMHC no califica para un IMR, DMHC igualmente revisará tu queja para asegurarse de que CCHP tomó la decisión correcta cuando apelaste su denegación de servicio.

El Departamento de Atención Sanitaria Gestionada de California es responsable de regular los planes de servicios sanitarios. Si tienes una queja contra tu plan de salud, primero deberías llamar a tu plan al **1-877-661-6230 (TTY 711)** y utilizar el proceso de reclamación de tu plan antes de contactar con el departamento. Utilizar este procedimiento de reclamación no impide ningún derecho legal o remedio potencial que pueda estar disponible para ti. Si necesita ayuda con una queja relacionada con una emergencia, una queja que no ha sido resuelta satisfactoriamente por su plan de salud o una queja que ha permanecido sin resolver durante más de 30 días, puede llamar al departamento para pedir ayuda. También podrías ser elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR). Si eres elegible para la IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud relacionadas con la necesidad médica de un servicio o tratamiento propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos de naturaleza experimental o investigativa y disputas de pago por servicios médicos de emergencia o urgentes. El departamento también dispone de un número de teléfono gratuito (**1-888-466-2219**) y una línea TDD (**1-877-688-9891**) para personas con discapacidad auditiva y de habla. La página web del departamento www.dmhc.ca.gov tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

Audiencias estatales

Una audiencia estatal es una reunión con el CCHP y un juez del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). El juez te ayudará a resolver tu problema y decidirá si CCHP tomó la decisión correcta o no. Tienes derecho a solicitar una audiencia estatal si ya has solicitado una apelación con CCHP y aún no estás satisfecho con nuestra decisión, o si no obtuviste una decisión sobre tu apelación después de 30 días.

Debe solicitar una audiencia estatal en un plazo de 120 días desde la fecha indicada en nuestra carta NAR. Si te hemos concedido la Ayuda Pagada Pendiente durante tu apelación y quieres que continúe hasta que haya una decisión sobre tu audiencia estatal, debes solicitar una audiencia estatal dentro de los 10 días siguientes a nuestra



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

carta NAR o antes de la fecha en que dijimos que tus servicios cesarán, lo que ocurra más tarde.

Si necesitas ayuda para asegurarte de que la Ayuda Pagada Pendiente continúe hasta que haya una decisión final sobre tu audiencia estatal, contacta con CCHP entre las 8:00 y las 17:00, de lunes a viernes, llamando al 1-877-661-6230, Opción 2. Si no puedes oír ni hablar bien, llama al 711. Tu representante autorizado o proveedor puede solicitar una audiencia estatal para ti con tu permiso por escrito.

A veces puedes solicitar una audiencia estatal sin completar nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, si CCHP no te notificó correctamente o a tiempo sobre tus servicios, puedes solicitar una audiencia estatal sin tener que completar nuestro proceso de apelación. Esto se llama Agotamiento Declarado. Aquí tienes algunos ejemplos de Agotamiento Considerado:

- No te hemos puesto a disposición una carta de NOA o NAR en el idioma que prefieras
- Cometimos un error que afecta a cualquiera de vuestros derechos
- No te dimos una carta de NOA
- No te dimos una carta de la NAR
- Cometimos un error en nuestra carta NAR
- No resolvimos tu apelación en un plazo de 30 días
- Decidimos que tu caso era urgente, pero no respondimos a tu apelación en 72 horas

Puedes solicitar una audiencia estatal de la siguiente manera:

- **Por teléfono:** Llama a la División de Audiencias Estatales de CDSS al 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 o 711)
- **Por correo:** Rellena el formulario que incluye con tu aviso de resolución de apelaciones y envíalo por correo a:

División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales de California
, 744 P Street, MS 17-9-433
Sacramento, CA 95814
- **Online:** Solicita una audiencia en línea en www.cdss.ca.gov
- **Por correo electrónico:** Rellena el formulario que venía con tu aviso de resolución



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

de apelaciones y mándalo por correo [electrónico a Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)

- Nota: Si lo envías por correo electrónico, existe el riesgo de que alguien que no sea la División de Audiencias del Estado pueda interceptar tu correo. Considera usar un método más seguro para enviar tu solicitud.

- **Por fax:** Rellene el formulario que venía con su aviso de resolución de apelaciones y envíelo por fax a la División de Audiencias Estatales sin costo en el 1-833-281-0903

Si necesitas ayuda para solicitar una audiencia estatal, podemos ayudarte. Podemos ofrecerte servicios lingüísticos gratuitos. Llama al 1-877-661-6230 (TTY 711).

En la audiencia, le explicarás al juez por qué no estás de acuerdo con la decisión de CCHP. CCHP le dirá al juez cómo tomamos nuestra decisión. El juez puede tardar hasta 90 días en decidir tu caso. CCHP debe seguir lo que decida el juez.

Si quieres que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que tarda en celebrar una audiencia estatal pondría en peligro tu vida, salud o capacidad para funcionar plenamente, tú, tu representante autorizado o tu proveedor podéis contactar con el CDSS y solicitar una audiencia estatal acelerada (rápida). El CDSS debe tomar una decisión a más tardar tres días laborables después de recibir tu expediente completo del caso de CCHP.

Fraude, desperdicio y abuso

Si sospechas que un proveedor o una persona que recibe Medi-Cal ha cometido fraude, desperdicio o abuso, es tu responsabilidad informarlo llamando al número gratuito confidencial 1-800-822-6222 o presentando una queja en línea [en https://www.dhcs.ca.gov/](https://www.dhcs.ca.gov/).

El fraude, el desperdicio y el abuso de proveedores incluyen:

- Falsificación de historiales médicos
- Recetar más medicamentos de los medicamento necesarios
- Ofrecer más servicios sanitarios de los medicamento necesarios
- Facturación por servicios que no se ofrecieron
- Facturación por servicios profesionales cuando el profesional no realizó el servicio
- Ofrecer artículos y servicios gratuitos o con descuento a los miembros para influir en qué proveedor es seleccionado por el miembro
- Cambiar de proveedor de atención primaria del miembro sin que el miembro lo sepa

El fraude, el desperdicio y el abuso por parte de una persona que recibe prestaciones



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

incluyen, pero no se limitan a:

- Prestar, vender o entregar una tarjeta de identificación de un plan de salud o una Tarjeta de Identificación de Beneficios Medi-Cal (BIC) a otra persona
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor
- Ir a urgencias cuando no es una emergencia
- Usando el número de la Seguridad Social o el número de identificación del seguro de salud de otra persona
- Realizar traslados médicos y no médicos para servicios no relacionados con la salud, para servicios no cubiertos por Medi-Cal, o cuando no hay cita médica ni recetas que recoger

Para denunciar fraude, desperdicio o abuso, apunta el nombre, dirección y número de identificación de la persona que cometió el fraude, el desperdicio o el abuso.

Proporciona toda la información posible sobre la persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Da las fechas de los hechos y un resumen exacto de lo que ocurrió.

Envía tu informe a:

Unidad de Fraude en Planes de Salud de Contra Costa
, 595 Center Avenue, Suite 100
Martinez, CA 94553

O llama a la Línea Directa de Cumplimiento y Fraude 24 horas de Contra Costa Health Services al 1-800-304-9490



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

7. Derechos y responsabilidades

Como miembro de CCHP, tienes ciertos derechos y responsabilidades. Este capítulo explica estos derechos y responsabilidades. Este capítulo también incluye avisos legales a los que tienes derecho como miembro de CCHP.

Tus derechos

Estos son tus derechos como miembro de CCHP:

1. Ser tratado con respeto y dignidad, teniendo en cuenta tu derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de tu información médica, como historial médico, condición mental y física o tratamiento, y salud reproductiva o sexual
2. Que se les proporcione información sobre el plan de salud y sus servicios, incluyendo servicios cubiertos, proveedores, profesionales y derechos y responsabilidades de los miembros
3. Para obtener información de miembro completamente traducida por escrito en el idioma que prefieras, incluyendo todas las notificaciones de quejas y apelaciones
4. Hacer recomendaciones sobre la política de derechos y responsabilidades de los miembros de CCHP
5. Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de CCHP
6. Tener acceso oportuno a proveedores de red
7. Participar en la toma de decisiones con los proveedores respecto a tu propia atención sanitaria, incluido el derecho a rechazar el tratamiento
8. Expresar quejas, ya sea verbal o por escrito, sobre la organización o el cuidado que recibiste
9. Conocer el motivo médico de la decisión de la CCHP de denegar, retrasar, terminar o modificar una solicitud de atención médica
10. Para conseguir coordinación de atención
11. Solicitar una apelación de las decisiones de denegar, aplazar o limitar servicios o prestaciones
12. Para obtener servicios gratuitos de interpretación y traducción para tu idioma _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

13. Para solicitar ayuda legal gratuita en tu oficina local de asistencia legal u otros grupos
14. Formular directivas anticipadas
15. Solicitar una audiencia estatal si se deniega un servicio o beneficio y ya has presentado una apelación ante CCHP y aún no estás satisfecho con la decisión, o si no obtuviste una decisión sobre tu apelación después de 30 días, incluyendo información sobre las circunstancias en las que es posible una audiencia acelerada
16. Para darse de baja (retirarse) de CCHP y cambiar a otro plan de salud del condado a solicitud
17. Para acceder a servicios de consentimiento para menores
18. Obtener información escrita gratuita para miembros en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles) bajo solicitud y de forma oportuna y adecuada para el formato solicitado
19. Estar libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como medio de coacción, disciplina, conveniencia o represalia
20. Para discutir con sinceridad información sobre opciones de tratamiento y alternativas disponibles, presentada de manera acorde a tu condición y capacidad de comprensión, independientemente del coste o la cobertura
21. Tener acceso y obtener una copia de sus historiales médicos, y solicitar que se modifiquen o corrijan
22. Libertad para ejercer estos derechos sin afectar negativamente cómo te tratan la CCHP, tus proveedores o el Estado
23. Tener acceso a servicios de planificación familiar, Centros de Parto independientes, Centros de Salud Federalmente Calificados, Proveedores de Salud Indígenas, servicios de matronería, Centros de Salud Rurales, servicios de infección de transmisión sexual y atención de emergencia fuera de la red de CCHP conforme a la ley federal
24. Para obtener ayuda de CCHP si necesitas ayuda para entender tus beneficios o cómo usar tu plan de salud
25. Para pedir una segunda opinión a otro proveedor dentro de la red de CCHP, de forma gratuita
26. Que alguien en quien confíes—como un familiar o un cuidador—te ayude a entender o a tomar decisiones sobre tu cuidado, si es necesario
27. Recibir atención sin discriminación basada en tu raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad o condición de salud
28. Para pedir información sobre cómo se gestiona el CCHP o si los médicos reciben un salario que pueda afectar a tu atención



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Tus responsabilidades

Los miembros del CCHP tienen las siguientes responsabilidades:

- Proporciona información completa y correcta sobre su salud, incluyendo medicamentos y enfermedades pasadas o actuales.
- Comparte la información que sus médicos o CCHP necesitan para darles la atención adecuada.
- Haz preguntas hasta que comprendan su estado de salud y su plan de cuidados.
- Informa a CCHP si su nombre, dirección o cobertura familiar cambia.
- Informa a CCHP si se les cobra o se les factura de una forma que no parece correcta.
- Participa en las decisiones sobre su atención y acuerda los objetivos del tratamiento cuando sea posible.
- Sigue el plan de tratamiento que acuerden con su médico.
- Ayuda a cuidar su propia salud y la de su familia siguiendo las instrucciones del profesional, tomando la medicación según la prescripción y utilizando la atención preventiva.
- Ve a las citas a tiempo o llama antes si llegan tarde o necesitan cancelar.
- Llama antes cuando necesiten renovar una receta.
- Trata a los médicos, al personal de la clínica y al personal de CCHP con respeto y dignidad.
- No des información falsa o engañosa ni envíes reclamaciones falsas.
- Paga cualquier prima, copago o cargo por servicios no cubiertos por su plan de salud (si los hay).

Aviso de no discriminación

La discriminación es ilegal. CCHP cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. El CCHP no discrimina ilegalmente, excluye a las personas ni las trata de forma diferente por sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

CCHP proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidad que les ayuden a comunicarse mejor, tales como:
 - Intérpretes cualificados de lengua de signos
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no sea el inglés, tales como:
 - Intérpretes cualificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, contacte con CCHP entre las 8:00 y las 17:00, de lunes a viernes, llamando al 1-877-661-6230 y seleccionando la Opción 2 (TTY 711). O, si no puedes oír ni hablar bien, llama al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.

Cómo presentar una queja

Si crees que CCHP no ha prestado estos servicios o ha discriminado ilegalmente de otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puedes presentar una queja ante el Coordinador de Derechos Civiles de CCHP. Puedes presentar una queja por teléfono, por correo, en persona o en línea:

- **Por teléfono:** Contacte con el Coordinador de Derechos Civiles de CCHP entre las 8:00 y las 17:00, de lunes a viernes, llamando al 1-877-661-6230, Opción 2. O, si no puedes oír ni hablar bien, llama al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de California.
- **Por correo:** Rellena un formulario de queja o escribe una carta y envíala por correo a:

Coordinador de Derechos Civiles del CCHP
Unidad de Agravios de Miembros
595 Center Avenue, Suite 100
Martinez, CA 94553

O envíalo por fax a: 1-925-313-6047



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- **En persona:** Visita la consulta de tu médico o el CCHP y di que quieres presentar una queja.
- **Online:** Visita la web de CCHP en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Servicios Sanitarios de California

También puedes presentar una queja por derechos civiles ante el Departamento de Servicios Sanitarios de California (DHCS), Oficina de Derechos Civiles, por teléfono, correo o en línea:

- **Por teléfono: Llama** al 1-916-440-7370. Si no puedes hablar o oír bien, llama al 711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones).
- **Por correo:** Rellene un formulario de queja o envíe una carta a: Departamento de Servicios de Atención Sanitaria Oficina de Derechos Civiles P.O. Caja 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de quejas están disponibles en:

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Online:** Envía un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

Oficina de Derechos Civiles – Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

Si crees que has sido discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puedes presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, por teléfono, correo o en línea:

- **Por teléfono: Llama** al 1-800-368-1019. Si no puedes hablar ni oír bien, llama al TTY al 1-800-537-7697 o al 711 para utilizar el California Relay Service.
- **Por correo:** Rellena un formulario de queja o envía una carta a: Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. 200 Independence Avenue, SW Habitación 509F, Edificio HHH Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **En línea:** Visita el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Formas de participar como miembro

CCHP quiere saber de ti. Cada trimestre, CCHP celebra reuniones para hablar sobre qué está funcionando bien y cómo puede mejorar. Se invita a los miembros a asistir. ¡Ven a una reunión!

Comité Asesor Comunitario (CAC)

CCHP cuenta con un grupo llamado Comité Asesor Comunitario (CAC). Este grupo está formado por miembros de Medi-Cal de CCHP y beneficiarios de Medi-Cal por pago por servicio en el condado de Contra Costa. Puedes unirme a este grupo si quieres. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de CCHP y es responsable de:

- Asistir a reuniones celebradas al menos una vez al trimestre
- Participar en grupos focales, sesiones de escucha, encuestas y/o entrevistas
- Proporcionar feedback a CCHP sobre la mejor manera de satisfacer las necesidades de los miembros

Si desea formar parte de este grupo, llame al 1-800-211-8040 (TTY 711) o al 1-877-661-6230, Opción 6 (TTY 711). También puedes enviar un [correo cchp-cac@cchealth.org](mailto:cac@cchealth.org). Información adicional está disponible en nuestra página web en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Aviso de prácticas de privacidad

Una declaración que describe las políticas y procedimientos de CCHP para preservar la confidencialidad de los historiales médicos está disponible y se le entregará a petición.

Si tienes la edad y capacidad para consentir servicios sensibles, no estás obligado a obtener la autorización de ningún otro miembro para acceder a servicios sensibles ni a presentar una reclamación por servicios sensibles. Para saber más sobre los servicios sensibles, lee "Atención sensible" en el capítulo 3 de este manual.

Puedes pedir a CCHP que envíe comunicaciones sobre servicios sensibles a otra dirección postal, correo electrónico o número de teléfono que elijas. Esto se llama "solicitud de comunicaciones confidenciales". Si consientes la atención, CCHP no proporcionará información sobre tus servicios de atención sensible a nadie sin tu permiso por escrito. Si no proporciona una dirección postal, correo electrónico o _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

número de teléfono, CCHP enviará comunicaciones a su nombre a la dirección o número de teléfono registrado.

CCHP aceptará tus solicitudes para obtener comunicaciones confidenciales en el formulario y formato que solicitaste. O nos aseguraremos de que tus comunicaciones sean fáciles de plasmar en el formulario y formato que solicitaste. Los enviaremos a otro lugar de tu elección. Tu solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que la canceles o presentes una nueva solicitud de comunicaciones confidenciales.

Si desea que las comunicaciones sobre servicios sensibles se envíen a una dirección postal, correo electrónico o número de teléfono diferente, por favor contacte con el Departamento de Servicios al Miembro de CCHP en el 1-877-661-6230 y pulse la Opción 2 (TTY 711). Los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a 17 horas.

La declaración de la CCHP sobre sus políticas y procedimientos para proteger tu información médica (llamada "Aviso de Prácticas de Privacidad") se incluye a continuación:

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>]

Aviso sobre leyes

Muchas leyes se aplican a este Manual del Socio. Estas leyes pueden afectar tus derechos y responsabilidades incluso si no están incluidas ni explicadas en este manual. Las principales leyes que se aplican a este manual son las leyes estatales y federales sobre el programa Medi-Cal. También pueden aplicarse otras leyes federales y estatales.

Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura sanitaria (OHC) y recuperación por responsabilidad civil

El programa Medi-Cal sigue las leyes y normativas estatales y federales relativas a la responsabilidad legal de terceros por los servicios sanitarios a los miembros. CCHP



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de último recurso.

Los miembros de Medi-Cal pueden tener otra cobertura sanitaria (OHC), también conocida como seguro médico privado. Los miembros de Medi-Cal con OHC deben utilizar su OHC para los servicios cubiertos antes de utilizar sus beneficios de Medi-Cal. Como condición para la elegibilidad de Medi-Cal, debes solicitar o conservar cualquier OHC disponible cuando esté disponible sin coste alguno para ti.

Las leyes federales y estatales exigen que los miembros de Medi-Cal informen de la OHC y cualquier cambio en una OHC existente. Puede que tengas que devolver al DHCS cualquier beneficio pagado por error si no reportas el OHC a tiempo. Envía tu OHC online en <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Si no tienes acceso a internet, puedes denunciar el OHC a CCHP llamando al 1-877-661-6230 (TTY 711). O puedes llamar al Centro de Procesamiento OHC de DHCS al 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711) o 1-916-636-1980.

A continuación se muestra una lista parcial de seguros que **no** se consideran OHC:

- Cobertura de daños personales y/o pagos médicos bajo el seguro de automóvil.
Nota: Lea a continuación sobre los requisitos de notificación para los programas de lesiones personales y compensación laboral.
- Seguro de vida
- Compensación laboral
- Seguro de hogar
- Seguro paraguas
- Seguro de accidentes
- Seguro de reemplazo de ingresos (por ejemplo, Aflac)

DHCS tiene derecho y responsabilidad a ser reembolsado por los servicios cubiertos de Medi-Cal para los que Medi-Cal no sea el primer pagador. Por ejemplo, si sufres una lesión en un accidente de coche o en el trabajo, el seguro de coche o de accidentes laborales puede tener que pagar primero tu atención médica o devolver Medi-Cal si Medi-Cal pagó por los servicios.

Si resultas lesionado y otra parte es responsable de tu lesión, tú o tu representante legal debéis notificar al DHCS en un plazo de 30 días desde la presentación de una acción legal o reclamación. Envía tu notificación en línea a:

- Programa de lesiones personales en <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Programa de recuperación de compensación laboral en <https://dhcs.ca.gov/WC>



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Para obtener más información, visita la página web de la División de Responsabilidad y Recuperación de Terceros del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/tplrd> o llama al 1-916-445-9891.

Aviso sobre recuperación de herencias

El programa Medi-Cal debe solicitar el reembolso de los patrimonios succionados de ciertos miembros fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos en o después de cumplir 55 años. El reembolso incluye primas de pago por servicio y de atención gestionada o pagos por capitación por servicios en centros de enfermería, servicios en el hogar y en la comunidad, y servicios hospitalarios y de medicamentos con receta relacionados recibidos cuando el miembro era paciente hospitalizado en un centro de enfermería o recibía servicios en el hogar y en la comunidad. El reembolso no puede superar el valor del patrimonio sucedido por un miembro.

Para obtener más información, visita la página web del programa de Recuperación de Patrimonio del DHCS en <https://dhcs.ca.gov/er> o llama al 1-916-650-0590.

Aviso de acción

CCHP te enviará una carta de Aviso de Acción (NOA) cada vez que CCHP niegue, retrase, termine o modifique una solicitud de servicios sanitarios. Si no estás de acuerdo con la decisión de CCHP, siempre puedes presentar una apelación ante CCHP. Consulta la sección "Apelaciones" del capítulo 6 de este manual para obtener información importante sobre cómo presentar tu apelación. Cuando CCHP te envíe un NOA, te dirá todos los derechos que tienes si no estás de acuerdo con una decisión que tomamos.

Contenido en los avisos

Si las denegaciones, retrasos, modificaciones, despidos, suspensiones o reducciones de tus servicios basan total o parcialmente en la necesidad médica, tu NOA debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que CCHP pretende tomar
 - Una explicación clara y concisa de las razones de la decisión de CCHP
 - Cómo decidió el CCHP, incluyendo las reglas que usó el CCHP
-



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

- Las razones médicas de la decisión. El CCHP debe indicar claramente cómo tu condición no cumple con las normas o directrices.

Traducciones

El CCHP está obligado a traducir completamente y proporcionar información escrita de los miembros en los idiomas preferidos comúnmente, incluyendo todas las quejas y avisos de apelación.

El aviso completamente traducido debe incluir la razón médica de la decisión de la CCHP de denegar, retrasar, modificar, terminar, suspender o reducir una solicitud de servicios sanitarios.

Si no hay traducción disponible en tu idioma preferido, el CCHP está obligado a ofrecer ayuda verbal en el idioma que prefieras para que puedas entender la información que recibes.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8. Números y palabras importantes que debes conocer

Números de teléfono importantes

- Servicios para Miembros de CCHP al 1-877-661-6320 y seleccione la Opción 2 (TTY 711)
 - Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y pulse 7 o 711
 - Línea de Enfermería de Asesoramiento 24 horas al 1-877-661-6230 y seleccione la Opción 1 (TTY 711)
 - Línea de acceso para salud mental 24 horas al 1-888-678-7277
-

Palabras que debes conocer

Trabajo de parto activo: El periodo en que una persona embarazada se encuentra en las tres fases del parto y no puede ser trasladada de forma segura a otro hospital antes del parto o un traslado puede perjudicar la salud y seguridad de la miembro o del niño no nacido.

Aguda: Una condición médica corta y repentina que requiere atención médica rápida.

Indio americano: Individuo que cumple la definición de "indio" según la ley federal en la sección 438.14 del 42 CFR, que define a una persona como "indio" si cumple cualquiera de los siguientes requisitos:

- Es miembro de una tribu india reconocida federalmente
 - Vive en un centro urbano y se encuentra con una o más de las siguientes características:
 - Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de indios, incluyendo aquellas tribus, bandas o grupos que han sido eliminados desde 1940 y aquellos
-



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8 | Números y palabras importantes que debes conocer

reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o que es descendiente en primer o segundo grado de cualquiera de dichos miembros

- ¿Es esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska
- El Secretario del Interior lo considera un indígena para cualquier propósito
- Se determina que es indio según las regulaciones emitidas por el Secretario de Salud y Servicios Humanos
- El Secretario del Interior lo considera un indígena para cualquier propósito
- El Secretario de Salud y Servicios Humanos considera que es un indígena para efectos de la elegibilidad para servicios de atención sanitaria indios, incluyendo como indio de California, esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska.

Apelación: Solicitud de un miembro para que CCHP revise y modifique una decisión tomada sobre la cobertura de un servicio solicitado.

Servicios de salud conductual: Incluyen servicios especializados en salud mental (SMHS), servicios no especializados (NSMHS) y servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (SUD) para apoyar el bienestar mental y emocional de los miembros. El NSMHS se ofrece a través del plan de salud para miembros que experimentan condiciones de salud mental leves a moderadas. Los SMHS se proporcionan a través de los Planes de Salud Mental (MHP) del condado para miembros que tienen discapacidad grave o un alto riesgo de deterioro funcional debido a un trastorno de salud mental. Se cubren los servicios de salud mental de emergencia, incluyendo evaluaciones y tratamientos en entornos de emergencia. Tu condado también ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, llamados servicios SUD.

Beneficios: Servicios de salud y medicamentos cubiertos por este plan de salud.

Servicios para Niños de California (CCS): Un programa Medi-Cal que ofrece servicios a niños de hasta 21 años con ciertas condiciones de salud, enfermedades o problemas crónicos.

Gestor de casos: Enfermero titulado (RN), enfermero vocacional licenciado (LVN) o trabajador social que puede ayudar al miembro a comprender problemas de salud graves y organizar la atención con los proveedores del miembro.

Matrona Enfermera Certificada (CNM): Persona licenciada como enfermera registrada y certificada como enfermera comadrona por la Junta de Enfermería Registrada de California. Una matrona enfermera certificada puede atender casos de parto normal.

Quiropráctico: Un profesional que trata la columna mediante manipulación manual.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Enfermedad crónica: Una enfermedad u otro problema médico que no puede curarse completamente o que empeora con el tiempo o que debe tratarse para que el miembro no empeore.

Clínica: Un centro que los miembros pueden seleccionar como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un Centro de Salud Calificado a nivel federal (FQHC), una clínica comunitaria, una Clínica de Salud Rural (RHC), un Proveedor de Atención Sanitaria Indígena (IHCP) u otra instalación de atención primaria.

Servicios comunitarios para adultos (CBAS): Servicios ambulatorios y en instalaciones para cuidados de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, cuidado personal, formación y apoyo familiar y de cuidados, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los miembros que cumplen los requisitos.

Apoyos comunitarios: Los apoyos comunitarios son servicios que ayudan a mejorar la salud general de los miembros. Ofrecen servicios para necesidades sociales relacionadas con la salud, como vivienda, comidas y cuidado personal. Ayudan a los miembros de la comunidad, con un enfoque en promover la salud, la estabilidad y la independencia.

Queja: Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro respecto a un servicio, que puede incluir, pero no se limita a:

- La calidad de la atención o los servicios prestados;
- Interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una prórroga propuesta por CCHP, un programa de salud mental o trastornos por consumo de sustancias del condado, o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que una queja.

Continuidad de la atención: La capacidad de un miembro del plan para seguir recibiendo servicios de Medi-Cal de su proveedor actual fuera de la red durante hasta 12 meses si el proveedor y el CCHP están de acuerdo.

Lista de Medicamentos por Contrato (CDL): La lista de medicamentos aprobados para la prescripción Medi-Cal de la que un proveedor puede solicitar los medicamentos cubiertos que necesita un miembro.

Coordinación de Beneficios (COB): El proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otra) tiene responsabilidades



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8 | Números y palabras importantes que debes conocer

principales de tratamiento y pago para los miembros con más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

Copago (copago): Un pago que realiza un socio, normalmente en el momento del servicio, además del pago de CCHP.

Servicios cubiertos: Servicios Medi-Cal por los que CCHP es responsable de pago. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones del contrato Medi-Cal, cualquier enmienda contractual y según se indique en este Manual del Miembro (también conocido como Evidencia Combinada de Cobertura (EOC) y Formulario de Divulgación).

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

Cancelación: Dejar de usar un plan de salud porque el miembro ya no cumple los requisitos o cambiar a un nuevo plan de salud. El miembro debe firmar un formulario que indique que ya no quiere usar el plan de salud o llamar a Health Care Options y darse de baja por teléfono.

DMHC: El Departamento de Atención Sanitaria Gestionada de California (DMHC). Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud gestionados.

Servicios para doulas: Los servicios de las doulas incluyen educación para la salud, defensa y apoyo físico, emocional y no médico. Los miembros pueden acceder a servicios de doula antes, durante y después del parto o al final del embarazo, incluido el periodo posparto. Los servicios de doula se ofrecen como servicios preventivos y deben ser recomendados por un médico u otro profesional titulado.

Equipo médico duradero (DME): Equipo médico que es médicamente necesario y solicitado por el médico u otro proveedor del miembro que el miembro utiliza en el hogar, comunidad o instalación que se utiliza como hogar.

Cribajos, diagnósticos y tratamientos tempranos y periódicos (EPSDT): Ir a "Medi-Cal para niños y adolescentes."

Atención de urgencias: Un examen realizado por un médico o personal bajo la dirección de un médico, según lo permitido por ley, para determinar si existe una condición médica de emergencia. Servicios médicamente necesarios para mantenerte clínicamente estable dentro de las capacidades de la instalación.

Condición médica de emergencia: Una condición médica o mental con síntomas tan graves, como parto activo (según la definición anterior) o dolor intenso, que alguien con



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8 | Números y palabras importantes que debes conocer

un conocimiento medio prudente de la salud y la medicina podría creer razonablemente que no recibir atención médica inmediata podría:

- Poner en grave peligro la salud del miembro o la de su bebé no nacido
- Causar deterioro a una función corporal
- Hacer que una parte del cuerpo u órgano no funcione correctamente
- Consecuencia de la muerte

Transporte médico de emergencia: Transporte en ambulancia o vehículo de emergencia a urgencias para recibir atención médica de emergencia.

Gestión Mejorada de la Atención (ECM): La ECM es un enfoque integral e interdisciplinar de la atención que aborda las necesidades clínicas y no clínicas de los Miembros con las necesidades médicas y sociales más complejas.

Inscrito: Persona que es miembro de un plan de salud y recibe servicios a través del mismo.

Paciente establecido: Un paciente que ya tiene una relación con un proveedor y que ha acudido a ese proveedor dentro del plazo determinado establecido por el plan de salud.

Tratamiento experimental: Medicamentos, equipos, procedimientos o servicios que están en fase de prueba con estudios de laboratorio o animales antes de la prueba en humanos. Los servicios experimentales no están siendo sometidos a una investigación clínica.

Servicios de planificación familiar: Servicios para prevenir o retrasar el embarazo. Se ofrecen servicios a los miembros en edad fértil para que puedan determinar el número y la distancia entre los niños.

Centro de Salud Calificado a nivel federal (FQHC): Un centro de salud en una zona que no cuenta con muchos proveedores. Un miembro puede recibir atención primaria y preventiva en un FQHC.

Pago por Servicio (FFS) Medi-Cal: A veces CCHP no cubre servicios, pero un miembro puede obtenerlos a través de FFS Medi-Cal, como muchos servicios de farmacia a través de Medi-Cal Rx.

Atención de seguimiento: Atención médica regular para comprobar el progreso de un miembro tras una hospitalización o durante un tratamiento.

Fraude: Un acto intencionado de engañar o tergiversar por parte de una persona que conoce el engaño podría resultar en algún beneficio no autorizado para la persona o



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

para otra persona.

Centros de parto independientes (FBC): Centros de salud donde se planea que el parto ocurra fuera de la residencia de la miembro embarazada y que estén autorizados o aprobados por el estado para proporcionar cuidados prenatales de parto y parto o posparto y otros servicios ambulatorios incluidos en el plan. Estas instalaciones no son hospitales.

Queja: Expresión verbal o escrita de insatisfacción de un miembro respecto a un servicio, que puede incluir, pero no se limita a:

- La calidad de la atención o los servicios prestados;
- Interacciones con un proveedor o empleado;
- El derecho del miembro a disputar una prórroga propuesta por CCHP, un programa de salud mental o trastornos por consumo de sustancias del condado, o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que una queja.

Servicios y dispositivos de habilitación: Servicios sanitarios que ayudan a un miembro a mantener, aprender o mejorar habilidades y funcionamiento en la vida diaria.

Opciones de Atención Sanitaria (HCO): El programa que puede inscribir o excluir a un miembro de un plan de salud.

Seguro de salud: Cobertura que cubre los gastos médicos y quirúrgicos pagando al asegurado los gastos por enfermedad o lesión, o pagando directamente al proveedor de cuidados.

Atención sanitaria domiciliaria: cuidados de enfermería especializada y otros servicios prestados en casa.

Proveedores de atención sanitaria a domicilio: Proveedores que ofrecen a sus miembros cuidados de enfermería especializada y otros servicios en casa.

Hospicio: Cuidado para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad terminal. La atención paliativa está disponible cuando el miembro tiene una esperanza de vida de seis meses o menos.

Hospital: Un lugar donde un miembro recibe atención hospitalaria y ambulatoria de médicos y enfermeros.

Atención ambulatoria hospitalaria: Atención médica o quirúrgica realizada en un hospital sin ingreso como paciente hospitalario.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

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

Proveedores de Atención Sanitaria Indios (IHCP): Un programa sanitario operado por el Servicio de Salud Indígena (IHS), una tribu india, un programa de salud tribal, una organización tribal o una organización urbana india (UIO), según se definen en la Sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención Sanitaria Indígena (25 U.S.C. sección 1603).

Atención hospitalaria: Cuando un miembro tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir atención médica que se requiera.

Instalación de cuidados intermedios o domicilio: Atención proporcionada en un centro de cuidados a largo plazo o en un hogar que ofrece servicios residenciales las 24 horas. Los tipos de centros o hogares de atención intermedia incluyen centro de atención intermedia/discapacidad del desarrollo (ICF/DD), centro de atención intermedia/habilitación para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD-H) y centro de atención intermedia/enfermería para personas con discapacidad del desarrollo (ICF/DD-N).

Tratamiento en investigación: Un medicamento, producto biológico o dispositivo de tratamiento que ha completado con éxito la fase uno de una investigación clínica aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA), pero que no ha sido aprobado para uso general por la FDA y sigue bajo investigación en una investigación clínica aprobada por la FDA.

Cuidados a largo plazo: Cuidado en un centro durante más tiempo que el mes de ingreso más un mes.

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS): Servicios que ayudan a personas con problemas de salud o discapacidades a largo plazo a vivir o trabajar donde deseen. Esto puede ser en casa, en el trabajo, en una residencia grupal, una residencia de ancianos u otro centro de cuidados. LTSS incluye programas de cuidados a largo plazo y servicios prestados en el hogar o en la comunidad, también llamados servicios basados en el hogar y comunitarios (HCBS). Algunos servicios LTSS son proporcionados por planes de salud, mientras que otros se proporcionan por separado.

Plan de atención gestionada: Un plan de salud Medi-Cal que utiliza únicamente a ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. CCHP es un plan de atención gestionada.

Medi-Cal para niños y adolescentes: Un beneficio para miembros de Medi-Cal menores de 21 años para ayudarles a mantenerse sanos. Los miembros deben _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8 | Números y palabras importantes que debes conocer

realizarse los chequeos médicos adecuados según su edad y los cribados adecuados para detectar problemas de salud y tratar las enfermedades a tiempo. Deben recibir tratamiento para atender o ayudar con las condiciones que puedan encontrarse en las revisiones. Este beneficio también se conoce como el beneficio de Cribado Temprano y Periódico (EPSDT) según la legislación federal.

Medi-Cal Rx: Un servicio de beneficios farmacéuticos que forma parte de FFS Medi-Cal y conocido como "Medi-Cal Rx", que proporciona beneficios y servicios de farmacia, incluyendo medicamentos con receta y algunos suministros médicos, a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

Hogar médico: Un modelo de atención que proporciona las funciones principales de la atención primaria de salud. Esto incluye atención integral, atención centrada en el paciente y coordinada, servicios accesibles y calidad y seguridad.

Medicamento necesario (o necesidad médica): Los servicios médicamente necesarios son servicios importantes, razonables y que protegen la vida. Se necesita el cuidado para evitar que los pacientes se pongan gravemente enfermos o tengan una discapacidad. Este cuidado reduce el dolor intenso al diagnosticar o tratar la enfermedad, enfermedad o lesión. Para los miembros menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen la atención necesaria para corregir o ayudar una enfermedad o condición física o mental, incluidos los trastornos por consumo de sustancias (SUD).

Transporte médico: Transporte que un proveedor prescribe para un miembro cuando este no está física o médicamente capacitado para utilizar un coche, autobús, tren, taxi u otro medio de transporte público o privado para llegar a una cita médica cubierta o recoger recetas. CCHP paga el transporte más barato para tus necesidades médicas cuando necesitas que te lleve a tu cita.

Medicare: El programa federal de seguro médico para personas de 65 años o más, ciertos jóvenes con discapacidad y personas con enfermedad renal terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o un trasplante, a veces llamada enfermedad renal en fase terminal (ESRD)).

Miembro: Cualquier miembro elegible de Medi-Cal inscrito en CCHP que tenga derecho a recibir servicios cubiertos.

Proveedor de servicios de salud mental: Profesionales sanitarios que ofrecen salud mental a los pacientes.

Servicios de matronería: cuidados prenatales, intraparto y posparto, incluyendo _____



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8 | Números y palabras importantes que debes conocer

servicios de planificación familiar para la madre y atención inmediata para el recién nacido, proporcionados por enfermeras matronas certificadas (CNM) y matronas licenciadas (LM).

Red: Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores contratados con CCHP para proporcionar atención.

Proveedor de red (o proveedor dentro de la red): Ir a "Proveedor participante."

Servicio no cubierto: Un servicio que CCHP no cubre.

Transporte no médico: Transporte al viajar hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por el proveedor del miembro y al recoger recetas y suministros médicos.

Proveedor no participante: Un proveedor que no está en la red CCHP.

Dispositivo ortopédico: Dispositivo utilizado fuera del cuerpo para apoyar o corregir una parte corporal gravemente lesionada o enferma, que es médicamente necesaria para que el miembro se recupere.

Otras coberturas sanitarias (OHC): Otras coberturas de salud (OHC) se refieren a seguros de salud privados y a los pagadores de servicios distintos de Medi-Cal. Los servicios pueden incluir médicos, dentales, de visión, farmacia, planes Medicare Advantage (Parte C), planes de medicamentos Medicare (Parte D) o planes complementarios de Medicare (Medigap).

Servicios fuera de área: Servicios mientras eres miembro está fuera del área de servicio de CCHP.

Proveedor fuera de la red: Un proveedor que no forma parte de la red CCHP .

Atención ambulatoria: Cuando un miembro no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención médica necesaria.

Servicios ambulatorios de salud mental: Servicios ambulatorios para miembros con condiciones de salud mental leves a moderadas, incluyendo:

- Evaluación y tratamiento de la salud mental individual o grupal (psicoterapia)
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental
- Servicios ambulatorios con el propósito de monitorizar la terapia con medicación
- Consulta psiquiátrica
- Laboratorio ambulatorio, suministros y suplementos



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8 | Números y palabras importantes que debes conocer

Cuidados paliativos: Cuidados para reducir las molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de un miembro con una enfermedad grave. Los cuidados paliativos no requieren que el miembro tenga una esperanza de vida de seis meses o menos.

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

Proveedor participante (o médico participante): Un médico, hospital u otro profesional sanitario autorizado o centro sanitario autorizado, incluyendo instalaciones subagudas que tengan un contrato con CCHP para ofrecer servicios cubiertos a los miembros en el momento en que el miembro recibe atención.

Servicios médicos: Servicios prestados por una persona licenciada bajo la ley estatal para ejercer la medicina u osteopatía, sin incluir los servicios ofrecidos por médicos mientras un miembro está ingresado en un hospital y que están cargados en la factura hospitalaria.

Plan: Ve a "Plan de atención gestionada".

Servicios post-estabilización: Servicios cubiertos relacionados con una condición médica de emergencia que se proporcionan después de que un miembro esté estabilizado para mantenerlo estable. Los servicios de cuidados postestabilización están cubiertos y pagados. Los hospitales fuera de la red pueden necesitar preaprobación (autorización previa).

Preaprobación (autorización previa): El proceso por el cual un miembro o su proveedor debe solicitar la aprobación de CCHP para ciertos servicios y asegurarse de que CCHP los cubre. Una derivación no es una aprobación. Una preaprobación es lo mismo que una autorización previa.

Cobertura de medicamentos con receta: cobertura para medicamentos prescritos por un profesional.

Medicamentos con receta: Un medicamento que legalmente requiere una orden de un proveedor autorizado para ser dispensado, a diferencia de los medicamentos de venta libre ("OTC") que no requieren receta.

Atención primaria: Ve a "Atención rutinaria".



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Proveedor de atención primaria (PCP): El proveedor autorizado que un miembro tiene para la mayor parte de su atención sanitaria. El médico de cabecera ayuda al miembro a recibir la atención que necesita.

Un médico de cabecera puede ser un:

- Médico de cabecera
- Internista
- Pediatra
- Médico de familia
- OB/GYN
- Proveedor de Atención Sanitaria Indio (IHCP)
- Centro de Salud Calificado a nivel federal (FQHC)
- Clínica de Salud Rural (RHC)
- Enfermera especialista
- Asistente médico
- Clínica

Autorización previa (preaprobación): El proceso mediante el cual un miembro o su proveedor debe solicitar la aprobación de CCHP para ciertos servicios para asegurar que CCHP los cubra. Una derivación no es una aprobación. Una autorización previa es lo mismo que una preaprobación.

Dispositivo protésico: Un dispositivo artificial fijado al cuerpo para reemplazar una parte corporal que falta.

Directorio de proveedores: Lista de proveedores en la red CCHP .

Condición médica de emergencia psiquiátrica: Un trastorno mental en el que los síntomas son lo suficientemente graves o graves como para suponer un peligro inmediato para el miembro o para otros, o en el que el miembro no puede proveer ni usar comida, refugio o ropa debido al trastorno mental.

Servicios de salud pública: Servicios de salud dirigidos a toda la población. Estos incluyen, entre otros, el análisis de la situación sanitaria, la vigilancia sanitaria, la promoción de la salud, los servicios de prevención, el control de enfermedades infecciosas, la protección y saneamiento ambiental, la preparación y respuesta ante desastres, y la salud laboral.

Proveedor cualificado: Un médico cualificado en el área de práctica adecuado para tratar la condición de un miembro.

Cirugía reconstructiva: Cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

8 | Números y palabras importantes que debes conocer

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.

Derivación: Cuando el médico de cabecera de un miembro dice que el miembro puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubierta requieren una derivación y preaprobación (autorización previa).

Servicios y dispositivos de terapia rehabilitadora y habilitativa: Servicios y dispositivos para ayudar a los miembros con lesiones, discapacidades o condiciones crónicas a adquirir o recuperar habilidades mentales y físicas.

Cuidados rutinarios: Servicios médicamente necesarios y cuidados preventivos, visitas a niños sanos o cuidados como el seguimiento rutinario. El objetivo del cuidado rutinario es prevenir problemas de salud.

Clínica de Salud Rural (RHC): Un centro de salud en una zona que no cuenta con muchos proveedores. Los miembros pueden recibir atención primaria y preventiva en un centro de salud (RHC).

Servicios sensibles: Servicios relacionados con la salud mental, sexual y reproductiva, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual (ITS), VIH/SIDA, agresiones sexuales y abortos, trastorno por consumo de sustancias (SUD), atención afirmativa de género y violencia de pareja.

Enfermedad grave: Una enfermedad o condición que debe tratarse y que podría resultar en la muerte.

Área de servicio: El área geográfica que da servicio a CCHP. Esto incluye el condado de Contra Costa.

Cuidados de enfermería especializada: Servicios cubiertos por enfermeros, técnicos o terapeutas titulados durante una estancia en un centro de enfermería especializada o en el domicilio de un miembro.

Centro de enfermería especializada: Un lugar que ofrece atención de enfermería las 24 horas del día, que solo pueden ofrecer profesionales sanitarios cualificados.

Especialista (o médico especialista): Un médico que trata ciertos tipos de problemas de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopédico trata huesos rotos; un alergólogo trata alergias; y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, un miembro necesitará una derivación de su médico de cabecera para acudir a un



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

especialista.

Servicios especializados en salud mental (SMHS): Servicios para miembros que tienen necesidades de servicios de salud mental superiores a un nivel de discapacidad leve a moderada.

Centro de cuidados subagudos (para adultos o pediátricos): Un centro de cuidados a largo plazo que ofrece atención integral para miembros médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como terapia de inhalación, traqueotomía, alimentación intravenosa por sonda y cuidados complejos de manejo de heridas.

Enfermedad terminal: Una condición médica que no puede revertirse y que probablemente cause la muerte en un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

Recuperación por responsabilidad civil: Cuando se proporcionan o se prestarán beneficios a un miembro de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios otorgados al miembro por esa lesión.

Triaje (o cribado): La evaluación de la salud de un miembro por un médico o enfermero formado para evaluar con el fin de determinar la urgencia de su necesidad de atención.

Atención urgente (o servicios urgentes): Servicios prestados para tratar una enfermedad, lesión o condición no urgente que requiere atención médica. Los miembros pueden recibir atención urgente de un proveedor fuera de la red si estos no están disponibles o accesibles temporalmente.

Exención de 1915(c) Servicios Basados en el Hogar y la Comunidad (HCBS): Este es un programa especial del gobierno para personas que corren el riesgo de ser ingresadas en una residencia o institución. El programa permite al DHCS proporcionar HCBS a estas personas para que puedan permanecer en su hogar comunitario. Los HCBS incluyen gestión de casos, cuidado personal, enfermería especializada, habilitación y servicios de ama de hogar o auxiliares de salud domiciliaria. También incluyen programas diurnos para adultos y cuidados de respiro. Los miembros de Medi-Cal deben solicitar por separado y calificar para inscribirse en una exención. Algunas exenciones tienen listas de espera.



Llama a los servicios al cliente en 1-877-661-6230 (TTY 711). Plan de Salud de Contra Costa (CCHP) está aquí Lunes – viernes, de 8:00 a 17:00. La llamada es gratuita. O llamar a la California Línea de relevo en 711. Visite en línea en www.ContraCostaHealthPlan.org.

Directorio de instalaciones Medi-Cal del Centro Médico Regional de Contra Costa

**Para citas en
Red de Centros de Salud de la
Red de Centros Médicos
Regionales de Contra Costa
llama: 1-800-495-8885**

o suscríbete a **MyChart** para
pedir tu propia cita en
mychart.cchealth.org

**Para dejar un mensaje a tu
proveedor o al coordinador de
atención de tu proveedor, llama
a:
1-877-905-4545**

**California Relay/TTY para la
llamada para personas con
discapacidad auditiva:
1-800-735-2929**

**Centro de Salud Antioch
2335 Country Hills Drive
Antioch, CA 94509
(925) 608-8500**

Lunes – Jueves: 7:45 am – 8:30
pm*
Viernes, 7:45 am – 4:45 pm*

**Centro de Salud Familiar Bay
Point
215 Pacifica Avenue
Bay Point, CA 94565**

Lunes: 7:45 am – 8:30 pm*
Martes – Vie: 7:45 am – 4:45 pm*

**Odontología Infantil:
18 años o menos
(925) 427-8302**

**Centro de Salud Brentwood
171 Sand Creek Road, Ste. Un
Brentwood, CA 94513**

Lunes, Martes, Miércoles: 7:45 am –
8:30 pm*
Jueves, viernes: 7:45 am – 4:45
pm*

**Centro de Salud Concord
3052 Carretera Willow Pass
Concord, CA 94519
(925) 681-4100**

Lunes – Jueves: 7:45 am – 8:15
pm* Vie: 7:45 am – 4:45 pm*

**Centro de Salud Concord
Edificio 2
3024 Willow Pass Road
Concord, CA 94519
(925) 681-4100**

Lunes – Vie: 8:00 am – 5:00 pm*
Mié: 8:00 am – 9:00 pm*

**Centro de Bienestar George &
Cynthia Miller
25 Allen Street
Martinez, CA 94553
(925) 313-7900**

Lunes, Mies, Viernes, Sábado:
7:45 am – 4:45 pm*
Martes, jueves: 7:45 am – 6:15
pm*

**Centro de Medicina Familiar
Martínez (Edificio 1)
2500 Alhambra Avenue
Martinez, CA 94553**

Lunes – Vie: 7:45 am – 8:45 pm*

Clínica dental: (925) 370-5300

**Centro Norte de Richmond
para la Salud
1501 Fred Jackson Way
(anteriormente Third Street)
Richmond, CA 94801**

Lunes – Vie: 7:45 am – 4:45 pm*

**Centro de Salud de Pittsburg
2311 Loveridge Road
Pittsburg, CA 94565**

Lunes – Jueves: 7:45 am – 8:30
pm* Vie: 7:45 am – 4:45 pm*
Sáb: 19:45–16:45*
(horas de la tarde a la cita)

**Dental: (925) 431–2501
Solo para urgencias dentales:
Llama entre las 7:00 y las 7:30 para
citas el mismo día.**

(925) 431-2502

Centro de Salud del Condado

Oeste

13601 San Pablo Ave.
San Pablo, CA 94806
(510) 231-9400

Lunes a Jueves: 8:00 am – 8:45
pm*; Viernes y sábado: 8 am – 5
pm*;
Sábado: 8:00 – 17:00* (solo con
cita previa)

Centro de Bienestar Willow

Pass

1420 Camino Willow Pass
Concord, CA 94520
(925) 646-5480

Lunes – Jueves: 13:00 – 17:00*
vie: 8:00 am – 12:00 pm*
Citas solo por derivación

**Cerrado todos los días para comer
desde
11:45 am – 12:45 pm*

Otros números de teléfono importantes

Red de Proveedores Comunitarios (CPN)

Para consultar el horario de oficina de tu proveedor CPN, dirección y número de teléfono, por favor llama a nuestro número de Servicios al Miembro que aparece a continuación o visita nuestra página web en:

www.contracostahealthplan.org

Para servicios urgentes las 24 horas, llama a la consulta de tu proveedor o a la enfermera de asesoramiento del CCHP: 1-877-661-6230 (pulsa 1) (TTY 711)

Centro de Llamadas para Miembros del CCHP

1-877-661-6230

Pulsa 1: Enfermera de Asesoramiento (24 horas, 7 días a la semana)

Prensa 2: Servicios para los Miembros

Prensa 3: Servicios de farmacia

Pulsa 4: Derivaciones y autorizaciones de salud mental

Pulsa 5: Citas (solo Centros de Salud del Condado)

Prensa 6: Departamento de Marketing

Pulsa 7: Servicios de intérprete

Farmacia

Para renovar recetas, llama al número de teléfono que aparece en tu frasco. Pide tus recambios con 7 días de antelación. Algunos medicamentos pueden requerir autorización previa.

Para localizar la farmacia Medi-Cal Rx más cercana, llama al 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 y pulsa 5 o 711), o visita

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>

Servicios de salud mental

1-888-678-7277

Servicios de Abuso de Sustancias

1-800-846-1652

Salud de la mujer

(925) 608-5360

OPCIONES DE ATENCIÓN SANITARIA (HCO)

1-800-430-4263

NÚMEROS DE IDIOMA GRATUITOS PARA OPCIONES SANITARIAS

Inglés e idiomas no listados 1-800-430-4263

Árabe / Inglés 1-800-576-6881

Armenio / Հայերեն 1-800-840-5032

Camboyano / Inglés..... 1-800-430-5005

Cantonés / Cantonés..... 1-800-430-6006

Farsi / FarsY..... 1-800-840-5034

Hmong / Hmoob 1-800-430-2022

Coreano/ Coreano 1-800-576-6883

Laosiano / Lengua laosiana 1-800-430-4091

Mandarín / Mandarín..... 1-800-576-6885

Ruso / Русский..... 1-800-430-7007

Español/ *Español* 1-800-430-3003

Tagalo..... 1-800-576-6890

Inglés / vietnamita 1-800-430-8008

LÍNEA HCO TDD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

1-800-430-7077

Oficina de Planificación Familiar del Departamento de Servicios Sanitarios de California

1-800-942-1054

Programa de Asesoramiento y Defensa de Seguros de Salud (HICAP) para Personas Mayores

1-800-510-2020

Centro de Servicios Telefónicos Beneficiarios de Denti-Cal

1-800-322-6384

Medi-Cal Ombudsman

1-888-452-8609

Centro de Llamadas para Miembros

Centro de Llamadas de Miembros

1-877-661-6230

(Hearing / speech impaired call TTY 711)

(Discapacidad auditiva y del habla llame al TTY 711)

Option 1: Advice Nurse (24 hours, 7 days a week)

Opción 1: Enfermero asesor (las 24 horas del día)

Option 2: Member Services

Opción 2: Servicios a Miembros

Option 3: Pharmacy Services

Opción 3: Servicios farmacéuticos

Option 4: Behavioral / Mental Health Services

Opción 4: Servicios de Salud Mental

Option 5: Appointments (County Health Centers only)

Opción 5: Citas (sólo para los Centros de Salud del Condado)

Option 6: Marketing Department

Opción 6: Departamento de Mercadotecnia

Option 7: Interpreter Services

Opción 7: Servicios de Intérprete



CONTRA COSTA
HEALTH

**595 Center Avenue, Suite 100
Martinez, CA 94553**