Sus derechos con Medi-Cal

¡Conserve!
Información importante para ayudar a los niños y jóvenes hasta los 21 años a obtener todos los cuidados que necesitan

¿Qué servicios pueden obtener los niños y jóvenes si tienen Medi-Cal?

Bajo la ley federal y de California, todos los niños y jóvenes hasta los 21 años inscritos en Medi-Cal tienen derecho a **chequeos** y otros servicios **preventivos** y de **tratamiento** necesarios para mantener o recuperar la salud.

En la ley federal, este derecho se conoce como el requisito de evaluación periódica temprana, diagnóstico y tratamiento (EPSDT, en inglés). Garantiza que cada niño inscrito en Medi-Cal obtenga los cuidados que necesita para crecer lo más saludable posible. En California, la EPSDT se llama **Medi-Cal for Kids & Teens** (Medi-Cal para niños y adolescentes).

Los servicios son **gratuitos**, a menos que se haya determinado que el niño o joven tiene una participación en el costo o una prima cuando calificó para Medi-Cal.

Medi-Cal for Kids & Teens debe cubrir estos servicios si son necesarios, sin límites:

- Servicios de salud física, incluidos los cuidados primarios y las visitas al especialista
- Servicios de la vista, incluidos los anteojos
- Servicios de audición
- Chequeos dentales y servicios de seguimiento*
- Servicios de salud mental y para tratar la adicción a las drogas o al alcohol, incluida la terapia
- Terapia física, ocupacional y del habla
- Equipo médico y suministros, como sillas de ruedas, incluido el equipo médico duradero
- Medicamentos con receta y de venta libre
- Análisis de laboratorio, incluidos los análisis de sangre para verificar niveles de plomo y las pruebas de las enfermedades de transmisión sexual (ITS), y cualquier cuidado de seguimiento necesario
- Servicios médicos en el hogar, incluido el cuidado de enfermería
- Tratamiento hospitalario y residencial
- Servicios de salud reproductiva y sexual, como el control de la natalidad y el aborto
- Chequeos durante el embarazo
- Tratamiento y pruebas de COVID-19
- Coordinación de cuidados, si está inscrito en un plan de cuidados administrados
- Todos los demás servicios médicos necesarios que pueden estar cubiertos por Medi-Cal (conocidos como “servicios médicamente necesarios”) según lo determine su proveedor médico

* Es posible que algunos miembros solo califiquen para servicios dentales de emergencia.

Si necesita esta carta o cualquier material de Medi-Cal en un formato alternativo, como en tamaño más grande, formato de audio, CD o braille, llame al 1-833-284-0040. Para obtener ayuda con el idioma, llame a la línea directa para miembros de Medi-Cal al 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077).

Los niños y jóvenes tienen derecho a respaldo gratuito para recibir cuidados, tales como:

- Transporte gratuito de ida y vuelta a su cita o para recoger medicamentos, equipos médicos y suministros
- Apoyo para hacer las citas médicas
- Ayuda para encontrar un médico o proveedor de cuidado de la salud
- Servicios de interpretación de idiomas (no debería ser necesario que traiga su propio intérprete a una cita médica)

¿Qué significa "médicamente necesario"?

Para niños y jóvenes, **médicamente necesario** significa que son servicios necesarios para tratar, corregir, controlar o mejorar una enfermedad o un problema de salud.

El médico o proveedor de cuidado de la salud de su niño generalmente decide si el servicio es médicamente necesario.

Algunos servicios pueden necesitar una aprobación previa. Si los servicios son médicamente necesarios para niños o jóvenes hasta los 21 años, la cantidad de servicios o tratamientos no puede limitarse. Por ejemplo, no se puede limitar a un niño a un par de anteojos cada dos años. Si un niño tiene anteojos, pero tiene problemas para ver, tiene derecho a una nueva receta médica y a recibir anteojos nuevos cuando sea necesario.

CASILLA 1

Medi-Cal de su niño

Los niños y jóvenes que tienen Medi-Cal obtienen sus beneficios de una de estas dos maneras:

1. **Cuidados administrados** a través de un plan de seguro de salud, plan de salud mental o plan de salud dental, **o**
2. **Pago por servicio** a través del Department of Health Care Services (DHCS) de California, la agencia de Medi-Cal del estado

Este documento explica qué hacer si un niño o joven inscrito no obtiene un servicio necesario a través de los **cuidados administrados** o el **pago por servicio**. Explica cómo:

- Presentar una apelación
- Pedir una audiencia del estado
- Presentar un reclamo

Para obtener ayuda para recibir servicios o si tiene preguntas sobre sus beneficios, llame a la línea de ayuda para miembros de Medi-Cal al **1-800-541-5555**.

¿Qué debería hacer si se le niega, demora, reduce o suspende el cuidado de su niño?

Si se le niega, demora, reduce o suspende el cuidado de su niño y usted no está de acuerdo con la decisión tal como se describe en su aviso por escrito, puede pedir que se revise y modifique la decisión.

Esto es para ayudar a su niño a obtener los cuidados que necesita y que tiene derecho a recibir. Su niño tiene derecho a presentar una **apelación**, pedir una **audiencia del estado** o presentar un **reclamo**. No hay penalización por tomar cualquiera de estas medidas.

Ya sea que su apelación, audiencia del estado o reclamo tenga éxito o no, la cobertura de Medi-Cal de su niño no terminará porque usted haya tomado alguna de estas medidas.

Una **apelación** requiere que el plan de cuidados administrados de su niño revise cualquier denegación, demora, reducción o suspensión de servicios para averiguar si está de acuerdo con usted.

Una **audiencia del estado** es una oportunidad para hablar ante un juez para revisar una decisión que tomó el plan de cuidados administrados de su niño o el DHCS (la agencia de Medi-Cal del estado) con la que usted no está de acuerdo.

Un **reclamo** es para cualquier asunto con el que no esté satisfecho o con el que no esté de acuerdo y que no esté cubierto por una apelación o una audiencia del estado. Es para problemas o inquietudes con el plan de cuidados administrados de su niño o el DHCS que no son una denegación, demora, reducción o suspensión de servicios.

Usted también puede presentar un reclamo al plan de cuidados administrados de su niño por quejas relacionadas con los servicios que estén cubiertos, incluido el acceso al cuidado o su calidad.

Cómo presentar una apelación, pedir una audiencia del estado o presentar un reclamo

Lea el aviso escrito. Si un plan de cuidados administrados, el DHCS (la agencia de Medi-Cal del estado) o un proveedor niega, reduce o suspende los servicios de su niño, debe enviar con la decisión un Aviso de Acción por escrito (también llamado "Aviso de determinación adversa de beneficios").

Usted debe recibir este aviso al menos **10** días antes de que se reduzca o suspenda el tratamiento o servicio de su niño. El aviso explica:

- Por qué y cómo el plan de cuidados administrados de su niño o el DHCS tomó la decisión.
- Los derechos de su niño
- Cómo presentar una apelación o pedir una audiencia del estado

Si no está de acuerdo con la decisión, es importante apelar **antes** de que los servicios se suspendan o reduzcan para que puedan continuar durante la apelación o la audiencia del estado.

Si no recibió un aviso, llame al número de Health Consumer Alliance (HCA) que está en la página 4. Usted puede presentar una apelación incluso si no recibió el aviso. Para saber cómo presentar una apelación, solicite una audiencia del estado o presente una queja. Lea las páginas restantes.

Cómo obtener ayuda

Línea de ayuda para miembros de Medi-Cal

La línea de ayuda para miembros de Medi-Cal proporciona apoyo gratuito. Pueden conectarlo con su oficina local de Medi-Cal, su plan de cuidados administrados o con otros recursos de Medi-Cal para ayudarle a responder sus preguntas sobre Medi-Cal.

- Por teléfono: 1-800-541-5555
- Por Internet: www.dhcs.ca.gov/myMedi-Cal

Health Consumer Alliance (HCA)

HCA ofrece ayuda gratuita por teléfono o en persona a los inscritos en Medi-Cal para resolver problemas de salud. También pueden conectarlo con recursos gratuitos para ayudar a resolver problemas legales relacionados con los cuidados de salud.

- Por teléfono: 1-888-804-3536
- Por Internet: healthconsumer.org

CASILLA 2

Si cree que una decisión es incorrecta

Si cree que el seguro Medi-Cal de su niño se suspendió por error o que se determinó que su niño no era elegible para Medi-Cal por error:

- Siga las instrucciones del aviso para apelar, **o**
- Encuentre su agencia de servicios humanos del condado local en www.dhcs.ca.gov/COL

¿Cuáles son los derechos de su niño según los cuidados administrados de Medi-Cal?

La información en las páginas 5-8 se aplica a todos los sistemas de cuidados administrados de Medi-Cal. La mayoría de los niños inscritos en Medi-Cal obtienen su cuidado a través de un **plan de cuidados administrados de Medi-Cal**. El plan es para servicios de salud física. También es para servicios de salud mental limitados llamados "servicios de salud mental no especializados".

Otros sistemas de cuidados administrados incluyen:

- **Servicios especializados de salud mental** para servicios intensivos de salud del comportamiento a través de un plan de salud mental separado.
- **Drug Medi-Cal Organized Delivery System (Sistema de entrega organizada de servicios de Medi-Cal)** para el tratamiento de adicción a las drogas y al alcohol.
- **Cuidado dental administrado** para el cuidado dental en los condados de Los Ángeles y Sacramento. Vea la **Tabla 1** en la página 8.

Si su niño tiene problemas para obtener o mantener un servicio que cree que uno de los planes anteriores debería cubrir, lea a continuación. Si su niño no está inscrito en un plan, lea sobre el **pago por servicio** en la página 9.

¿Qué puede hacer si se niega, demora, reduce o suspende el cuidado de su niño según los cuidados administrados?

Presente una apelación ante el plan de cuidados administrados de su niño

Debe comenzar presentando una **apelación** ante el plan de cuidados administrados. Para encontrar su plan, vaya a www.dhcs.ca.gov/mmchpd. Una apelación requiere que el plan de su niño revise cualquier negación, demora, reducción o suspensión de servicios para averiguar si está de acuerdo con usted. Usted debe presentar la apelación antes de poder pedir una audiencia del estado.

- Después de que su niño reciba el Aviso de Acción por escrito de su plan de cuidados administrados, puede presentar una apelación. También puede presentar una apelación si **no** recibió un Aviso de Acción.
- Tiene **60** días calendario después de recibir el Aviso de Acción para presentar una apelación ante el plan de cuidados administrados. Puede presentar una apelación ante el plan por escrito, por teléfono o por Internet. Puede encontrar los números de contacto en la **Tabla 1** en la página 8.
- Si el Aviso de Acción dice que un servicio que su niño ya recibe se suspenderá o reducirá, también puede pedir que su niño siga recibiendo el servicio durante la apelación. Esto se llama **continuación de beneficios**. Para obtener más información sobre cómo pedir la continuación de beneficios, lea la **Casilla 3** en esta pagina.

CASILLA 3

Cómo pedir unacontinuación de beneficios de los cuidados administrados

Si el aviso dice que un servicio que su niño ya recibe se suspenderá o reducirá, puede pedir una **continuación de beneficios** (también llamada "Ayuda pagada pendiente") para su niño durante la apelación o la audiencia del estado.

- Debe apelar o pedir una audiencia del estado **antes** de que el servicio se suspenda o reduzca.
- El plan de cuidados administrados debe darle un aviso por escrito al menos **10** días calendario antes de la fecha en que planean suspender o reducir el servicio de su niño.

- El plan de cuidados administrados de su niño debe confirmar por escrito haber recibido su apelación en un plazo de **5** días calendario a partir de la fecha de haber recibido la apelación. El plan también debe informarle el nombre, número de teléfono y dirección de la persona en el plan que puede ofrecerle más información sobre la apelación y su estado. El plan debe enviarle una decisión por escrito dentro de los **30** días calendario posteriores al pedido de apelación. Esto se llama Notificación de Resolución de la Apelación.
- Si la situación de su niño es urgente y esperar **30** días empeorará su estado de salud, puede pedir una decisión **acelerada** (rápida). Para más información sobre cómo hacerlo, lea la **Casilla 4** en esta pagina.
- Puede comunicarse con el plan de cuidados administrados de su niño si tiene preguntas sobre la apelación de su niño en cualquier momento. Para ver los números de contacto, lea la **Tabla 1** en la página 8.
- El plan de cuidados administrados de su niño puede incluir un proceso de revisión por parte de una Medical Review Board (Junta de Revisión) médica independiente. El Aviso de Acción de su niño explicará este proceso. Si el plan de cuidados administrados de su niño ofrece este proceso, sería después de que complete la apelación de su niño. Para obtener más información sobre la Medical Review Board (Junta de Revisión) médica independiente, llame al Department of Managed Health Care de California al 1-888-466-2219 (número de TDD 1-877-688-9891). O vaya a https://bit.ly/IMRCR.

CASILLA 4

Audiencia del estado o apelación acelerada (rápida)

Si su niño necesita una audiencia del estado o una apelación **acelerada** (rápida) porque la vida, salud o capacidad funcional de su niño está en peligro, llame al **1-800-743-8525**.

Puede leer más en su Manual para miembros sobre cómo pedir un proceso acelerado.

Pedido de audiencia del estado de Medi-Cal

Si el proceso de apelación del plan de cuidados administrados está completo y usted aún no está de acuerdo con la decisión del plan, puede pedir una **audiencia del estado** para su niño. También puede pedir una audiencia del estado si el plan de cuidados administrados de su niño no envía un aviso sobre el derecho de apelación de su niño o no lo envía en un tiempo razonable.

La audiencia del estado es una oportunidad para hablar ante un juez para revisar la decisión del plan de cuidados administrados con la que no está de acuerdo. El juez trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, no para el plan de salud de su niño.

- Debe pedir una audiencia del estado dentro de los **120** días calendario a partir de la fecha en que recibe la decisión por escrito del plan de cuidados administrados sobre la apelación de su niño. Un juez imparcial revisará el caso de su niño. Si se suspende un servicio que su niño ya recibe, puede pedir la continuación de beneficios para su niño. Lea la **Casilla 3** en la página 5.
- Puede pedir una audiencia del estado por teléfono, correo postal, fax o Internet. Llame al 1-800-743-8525. O vaya a www.cdss.ca.gov/hearing-requests.
- Tiene derecho a que una persona lo represente en la audiencia del estado de su niño. Puede ir con un amigo, familiar, abogado o cualquier persona que elija. Para saber cómo obtener ayuda legal gratuita, lea **Cómo obtener ayuda** en la página 4.

- No tiene que pagar por una audiencia del estado. Es gratuita.
- El estado tiene **90** días calendario después de la fecha de pedido de la audiencia del estado de su niño para tomar una decisión final. Si su niño necesita servicios de inmediato y no puede esperar 90 días porque su salud empeoraría, puede pedir una decisión **acelerada** (rápida). Lea la **Casilla 4** en la página 6.
- Para obtener más ayuda, lea los avisos del plan de cuidados administrados de su niño. O llame al 1-800-743-8525. O vaya a www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

Comunicarse con un defensor (ombudsman)

Un **ombudsman** es una persona que trabaja para el DHCS (la agencia de Medi-Cal del Estado). Su trabajo consiste en ayudarlos a usted y a su hijo a trabajar con el plan de atención médica administrada de su hijo. Lo escuchará y ayudará a resolver sus dudas. También revisará los problemas, le explicará los beneficios y le sugerirá opciones. Puede llamar al ombudsman en cualquier momento. Esto incluye cuándo su hijo recibió un aviso, presentó una apelación, solicitó una audiencia del estado o presentó una queja. El ombudsman es solo para personas inscritas en un plan de atención médica administrada.

Puede comunicarse con un defensor:

- Por teléfono: 1-888-452-8609
- Por correo electrónico: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov
  - » No incluya información personal en el correo electrónico.

Para obtener más información sobre este recurso, vaya a www.dhcs.ca.gov/ombudsman.

¿Qué sucede si no está satisfecho con el cuidado, el médico o el proveedor de cuidado de la salud de su niño según los cuidados administrados?

Presentar un reclamo

Si un médico trató mal a su niño o de manera irrespetuosa, o si no está satisfecho con la calidad de la atención, o si no puede encontrar un médico, puede presentar un **reclamo** por su niño. Un reclamo es para cualquier desacuerdo sobre un asunto que no cubre una apelación o una audiencia del estado. Es para problemas o inquietudes que no deniegan, demoran, reducen o suspenden ninguno de los servicios de su niño. Usted también puede presentar un reclamo al plan de cuidados administrados de su niño por quejas relacionadas con los servicios que estén cubiertos, incluido el acceso al cuidado o su calidad.

- Puede presentar un reclamo por su niño en cualquier momento. Puede presentarlo por teléfono, o por escrito en Internet o por correo postal. Para presentar un reclamo, comuníquese con el plan de cuidados administrados de su niño. Para ver los números de contacto, lea la **Tabla 1** en la página 8.
- El plan de cuidados administrados de su niño debe confirmar por escrito haber recibido su reclamo en un plazo de **5** días calendario a partir de la fecha de haber recibido la queja. Esta confirmación debe incluir el nombre, número de teléfono y dirección de la persona del plan que puede ofrecerle más información sobre el reclamo de su niño y su estado.
- El plan de cuidados administrados de su niño tiene **30** días calendario a partir de la fecha en que usted presentó el reclamo para resolverlo.

¿Con quién debería comunicarse si tiene preguntas?

TABLA 1

Información de contacto e información general de los sistemas de cuidados administrados

Cuidados administrados de Medi-Cal (MCMC, en inglés)
La mayoría de los niños obtienen la mayor parte de estos servicios a través de los planes de cuidados administrados de Medi-Cal:

- Necesidades de salud física, como chequeos de bienestar infantil y vacunas
- Necesidades de salud mental no especializadas, como terapia y medicamentos
- Coordinación de cuidados de salud

Si su niño no está recibiendo los servicios que necesita o tiene inquietudes, llame al plan de cuidados administrados de Medi-Cal de su niño. El número de teléfono del plan se encuentra en la tarjeta de identificación del plan de salud de su niño. También está en el sitio web del plan de salud. Además, puede encontrar el número de teléfono en www.dhcs.ca.gov/mmchpd. O llamar al 916-449-5000.

Servicios especializados de salud mental (SMHS, en inglés)
Algunos niños que necesitan servicios especializados de salud mental, como cuidados para una enfermedad mental grave, obtienen estos cuidados a través de los servicios especializados de salud mental. Cada condado tiene un plan de salud mental.

Si su niño no está recibiendo los servicios que necesita o tiene inquietudes, llame al plan de salud mental del condado de su niño. Puede encontrar el número de teléfono en www.dhcs.ca.gov/CMHP.

Drug Medi-Cal Organized Delivery System (Sistema de entrega organizada de servicios de Medi-Cal; DMC-ODS, en inglés)
Los niños que necesitan servicios por el uso de sustancias, como tratamiento por drogas o alcohol, incluido el asesoramiento y otros tratamientos clínicos, como tratamiento residencial por drogas o alcohol para pacientes hospitalizados, cuando es necesario, obtienen estos cuidados a través del sistema de entrega organizada de servicios de Medi-Cal. Cada condado tiene un plan DMC-ODS o está en Drug Medi-Cal. Para obtener más información sobre Drug Medi-Cal, lea la **Tabla 2** en la página 11.

Si su niño no está recibiendo los servicios que necesita o tiene inquietudes, llame al plan de DMC-ODS de su niño. Encuentre el número de teléfono en www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Cuidado dental administrado (Dental MC, en inglés)
Algunos niños que viven en el condado de Los Ángeles o en el condado de Sacramento obtienen servicios dentales, incluidos chequeos y limpiezas dentales dos veces al año y cuidados de salud bucal, a través de los planes de cuidado dental administrado. Los niños que viven en todos los demás condados obtienen su cuidado dental a través de pago por servicio dental (Dental FFS, en inglés). Para obtener más información sobre Dental FFS, lea la **Tabla 2** en la página 11.

Si vive en Los Ángeles o Sacramento y su niño no recibe los servicios que necesita o tiene inquietudes, llame al plan de cuidado dental administrado de su niño. El número de teléfono se encuentra en la tarjeta de identificación de cuidado dental administrado de su niño. También se encuentra en el sitio web del plan de cuidado dental administrado de su niño. O llame al 1-800-322-6384. También puede encontrar el número de teléfono del plan en https://bit.ly/DMC-Contact.

¿Cuáles son los derechos de su niño cuando usa pago por servicio de Medi-Cal?

La siguiente información en las páginas 9 a 11 se aplica a pago por servicio de Medi-Cal (FFS, en inglés). Algunos niños inscritos en Medi-Cal obtienen atención a través de FFS. FFS también se llama Medi-Cal "normal" o "regular". Los niños en FFS obtienen atención a través de DHCS (la agencia de Medi-Cal del estado). No se incluye ningún plan de cuidados administrados. FFS incluye FFS de Medi-Cal para servicios de salud física y un conjunto limitado de servicios de salud mental llamados "servicios de salud mental no especializados", Drug Medi-Cal para servicios de tratamiento por drogas y alcohol, FFS Dental para cuidado dental* y Medi-Cal Rx para medicamentos. Para obtener más información, lea la **Tabla 2** en la página 11.

Si su niño tiene problemas para obtener o mantener un servicio que usted cree que DHCS debería cubrir, lea a continuación. Incluso si su niño no está en un plan de cuidados administrados, si su niño necesita cuidados por una enfermedad mental grave, obtendrá esta atención a través de un plan de salud mental de servicios especializados de salud mental. Para obtener más información y averiguar a dónde llamar para recibir ayuda del plan de salud mental del condado, lea la **Tabla 1** en la página 8.

¿Qué puede hacer si se demora, se le niega, reduce o suspende el cuidado de su niño según FFS?

Pedido de audiencia del estado de Medi-Cal

Una **audiencia del estado** es una oportunidad para hablar ante un juez para revisar la decisión del DHCS con la que no está de acuerdo. Esto incluye cualquier negación, demora, reducción o suspensión de servicio. El juez trabaja para el Departamento de Servicios Sociales de California, no para DHCS.

- Después de que su niño recibe el Aviso de Acción de DHCS, usted puede pedir una audiencia del estado. También puede pedir una audiencia del estado si no recibió un Aviso de Acción.
- Debe pedir una audiencia del estado dentro de los **90** días calendario a partir de la fecha en que recibe el Aviso de Acción por escrito de DHCS. Un juez imparcial revisará el caso de su niño. También puede pedir una audiencia del estado en cualquier momento sin un Aviso de Acción. Si la decisión sobre la que pidió una audiencia suspende un servicio que su niño ya recibe, usted puede pedir la continuación de beneficios para su niño. Lea la **Casilla 5** en esta pagina.

CASILLA 5

Cómo pedir una continuación de beneficios de pago por servicio

Si el aviso dice que el servicio que su niño ya recibe se suspenderá o se reducirá, también puede pedir una **continuación de beneficios** (también llamada "Ayuda pagada pendiente") durante la audiencia del estado.

- Debe pedir la audiencia del estado **antes** de que el servicio se interrumpa o reduzca.
- DHCS debe darle un aviso por escrito al menos **10** días calendario antes de la fecha en que planeen suspender o reducir el servicio de su niño.

*Es posible que algunos miembros solo califiquen para servicios dentales de emergencia.

- Puede pedir una audiencia del estado por teléfono, correo postal, fax o Internet. Llame al 1-800-743-8525. O vaya a www.cdss.ca.gov/hearing-requests.
- Tiene derecho a que una persona lo represente en la audiencia. Puede ir con un amigo, familiar, abogado o cualquier persona que elija. Para obtener ayuda legal gratuita, lea **Cómo obtener ayuda** en la página 4.
- No tiene que pagar por una audiencia del estado. Es gratuita.

CASILLA 6

Audiencia del estado o apelación acelerada (rápida)

Si su niño necesita una audiencia del estado **acelerada** (rápida) porque la vida, salud o capacidad funcional de su niño está en peligro, llame al 1-800-743-8525.

- El estado tiene **90** días calendario después de la fecha de pedido de audiencia del estado de su niño para tomar una decisión final. Si su niño necesita servicios de inmediato y esperar 90 días empeorará su estado de salud, puede pedir una decisión **acelerada** (rápida). Lea la **Casilla 6** en esta página.
- Para obtener más ayuda, lea los avisos que su niño recibió del DHCS. O llame al 1-800-743-8525. O vaya a www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

¿Qué sucede si no está satisfecho con el cuidado, el médico o el proveedor de cuidado de la salud de su niño según FFS?

Presentar un reclamo

- Si un médico trató mal a su niño o de manera irrespetuosa, o si no está satisfecho con la calidad de la atención, o si no puede encontrar un médico, puede presentar un **reclamo** por su niño. Un reclamo es para cualquier desacuerdo sobre un asunto que no cubre una audiencia del estado. Es para problemas o inquietudes que **no** niegan, demoran, reducen o suspenden ninguno de los servicios de su niño.
- Puede presentar un reclamo por su niño en relación con Drug Medi-Cal, Dental FFS, o Medi-Cal Rx en cualquier momento. Puede presentarlo por teléfono, o por escrito en Internet o por correo postal. Para presentar un reclamo, comuníquese con Drug Medi-Cal, Dental FFS, o Medi-Cal Rx. Para ver los números de contacto, lea la **Tabla 2** en la página 11. **No** hay un proceso de reclamo para Medi-Cal FFS por servicios de salud física y servicios de salud mental no especializados.
- DHCS debe confirmar por escrito haber recibido su reclamo en un plazo de **5** días calendario a partir de la fecha de haber recibido la queja. Esta confirmación debe incluir el nombre, número de teléfono y dirección de la persona en DHCS que puede ofrecerle más información sobre el reclamo de su niño y su estado.
- DHCS tiene **30** días calendario a partir de la fecha en que usted presentó el reclamo para resolver un reclamo de su niño en relación con Dental FFS y Medi-Cal Rx. Drug Medi-Cal tiene **90** días calendario para resolver un reclamo de su niño.

¿Con quién debería comunicarse si tiene preguntas?

TABLA 2

Información de contacto e información general de pago por servicio

Pago por servicio de Medi-Cal (Medi-Cal FFS, en inglés)

Algunos niños, como es el caso de algunos niños en cuidado temporal, obtienen sus servicios médicos a través de Medi-Cal FFS.

Si su niño no está recibiendo estos servicios o tiene inquietudes, llame al 1-800-541-5555 (número de TDD 1-800-430-7077).

Drug Medi-Cal (DMC, en inglés)

Los niños que necesitan servicios por el uso de sustancias, como tratamiento por drogas o alcohol, incluido el asesoramiento y otros tratamientos clínicos, como tratamiento residencial por drogas o alcohol para pacientes hospitalizados, cuando sea necesario, obtienen estos cuidados a través de Drug Medi-Cal. Cada condado tiene un plan DMC-ODS o está en DMC. Para obtener más información sobre DMC-ODS, lea la **Tabla 1** en la página 8.

Si su niño no está recibiendo estos servicios o tiene inquietudes, llame al programa DMC de su niño. Para encontrar el número de teléfono, vaya a www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Pago por servicio dental (Dental FFS, en inglés)*

La mayoría de los niños obtienen sus servicios dentales de Medi-Cal a través de Dental FFS. Esto incluye chequeos y limpiezas dentales dos veces al año y cuidados de salud bucal.

Si su niño no está recibiendo estos servicios o tiene inquietudes, llame al 1-800-322-6384. Para obtener más información, vaya a sonriecalifornia.org.

Medi-Cal Rx

Los niños obtienen sus servicios de farmacia de Medi-Cal a través de Medi-Cal Rx. Estos incluyen medicamentos con receta y que se compran sin receta para pacientes externos (ambulatorios), productos de nutrición enteral como una sonda de alimentación y suministros médicos.

Si su niño no está recibiendo estos servicios o tiene inquietudes, llame al 1-800-977-2273. Obtenga más información en https://bit.ly/3D1rQFV.

* Es posible que algunos miembros solo califiquen para servicios dentales de emergencia.