

# Manual del Afiliado



---

Lo que necesita saber sobre sus beneficios

Community Health Plan of Imperial Valley  
Evidencia de Cobertura (EOC) y Formulario de  
Divulgación combinados

2026

Condado de Imperial

# Otros idiomas y formatos

---

## Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Afiliado y demás materiales del plan en otros idiomas de forma gratuita. Community Health Plan of Imperial Valley proporciona traducciones en formato escrito de traductores calificados. Llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Afiliado para conocer más sobre los servicios de asistencia lingüística en la atención de salud, incluidos los servicios de interpretación y de traducción.

---

## Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, formato de audio y formatos electrónicos accesibles (data CD), sin costo. Llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). La llamada es gratuita.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Servicios de interpretación

Community Health Plan of Imperial Valley ofrece servicios de interpretación oral, así como de lenguaje de señas, a cargo de un intérprete calificado, las 24 horas del día, sin costo alguno para usted. No necesita recurrir a un familiar ni a un amigo para que sea su intérprete. Evite pedirle a menores que actúen como intérpretes, salvo en una emergencia. Los servicios lingüísticos, culturales y de interpretación son gratuitos. La ayuda está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si quiere recibir ayuda en su idioma o necesita este manual en otro idioma, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). La llamada es gratuita.

English: ATTENTION: If you need help in your language, call 1-833-236-4141 (TTY 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-833-236-4141 (TTY 711). These services are free of charge.

**Arabic:** تنبيه: إذا كنت بحاجة إلى تلقي المساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم 1-833-236-4141 (TTY: 711). وتتاح أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المدونة بطريقة برايل، والمطبوعة بحروف طباعة كبيرة. اتصل على الرقم 1-833-236-4141 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Armenian:** ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, գանգահարեք 1-833-236-4141 (TTY` 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ բրայլի գրերով և մեծ տառաչափով տպագրված փաստաթղթեր: Չանգահարեք 1-833-236-4141 (TTY` 711) հեռախոսահամարով: Այս ծառայություններն անվճար են:

**Chinese:** 注意：如果您需要語言協助，請致電 1-833-236-4141（TTY：711）。另外，還為殘疾人士提供輔助和服務，例如點字版和大字版文件。請致電 1-833-236-4141（TTY：711）。這些服務免付費。

**Punjabi:** ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ 1-833-236-4141 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-833-236-4141 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ।

**Hindi:** ध्यान दें: अगर आपको अपनी पसंदीदा भाषा में मदद की जरूरत है, तो 1-833-236-4141 (TTY: 711) पर कॉल करें। विकलांग लोगों के लिए ब्रेल लिपि में दस्तावेज़ और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़ों जैसी सहायता और सेवाएं भी उपलब्ध हैं। 1-833-236-4141 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Hmong:** LUS CEEB TOOM: Yog tias koj xav tau kev pab ua koj hom lus, ces hu rau 1-833-236-4141 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov kev pab dawb thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si thiab, xws li cov ntawv xuas thiab luam ua tus ntawv loj. Hu rau 1-833-236-4141 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pub dawb xwb tsis sau nqi.

**Japanese:** 注：言語のサポートが必要な場合は、1-833-236-4141（TTY：711）にお電話ください。点字や大きな活字の文書など、障がいのある方のための補助・サービスもご用意しています。詳細は、1-833-236-4141（TTY：711）にお電話ください。これらのサービスは無料です。

**Korean:** 참고: 귀하의 언어로 도움이 필요하시면 1-833-236-4141 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 점자, 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 1-833-236-4141 (TTY: 711)로 전화하십시오. 이 서비스들은 무료입니다.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Laotian:** ຂໍຄວນໃສ່ໃຈ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານ, ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-833-236-4141 (TTY: 711). ນອກຈາກນັ້ນ, ພວກເຮົາກໍຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອລ້າ ແລະ ການບໍລິການຕ່າງໆ ສໍາລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ ເຊັ່ນ: ເອກະສານເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ພິມເປັນຕົວໃຫຍ່. ໂທຫາເບີ 1-833-236-4141 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ.

**Mien:** Nyungc Genh Hanh: Lai bawnz vaai gaex nyungc nyei ziqv zingh nyei mienh, jienh 1-833-236-4141 (TTY: 711). Mborndei douh aenx nyei mienh guangc zaouv, zingh mbienh guangc braille nyei mbuenx lingx. Zaouv aenx 1-833-236-4141 (TTY: 711). Wangv henh zoux naaiv deix gong mv ndortv nyaanh cingv oc.

**Mon-Khmer, Cambodian:** សម្ពាសៈ  
ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក  
សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-833-236-4141 (TTY: 711)។ មានជំនួយ  
និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរស្នាប  
និងការបោះពុម្ពជាអក្សរធំៗផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅ  
1-833-236-4141 (TTY: 711)។  
សេវាកម្មទាំងនេះផ្តល់ជូនដោយឥតគិតថ្លៃ។



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**(Farsi) Persian:** توجه: اگر نیاز به راهنمایی به زبان خودتان دارید، با شماره 1-833-236-4141 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند اسناد به خط بریل و چاپ درشت نیز قابل‌ارائه به افراد معلول است. با شماره 1-833-236-4141 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

**Russian:** ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем языке, звоните по номеру 1-833-236-4141 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по телефону 1-833-236-4141 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en braille y en letra grande. Llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog:** PAUNAWA: Kung kailangan mo ng tulong na nasa iyong wika, tumawag sa 1-833-236-4141 (TTY: 711). Mayroong ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille at malaking print. Tumawag sa 1-833-236-4141 (TTY: 711). Walang bayad ang mga serbisyonang ito.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Thai:** โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาที่คุณใช้  
โปรดโทร 1-833-236-4141 (TTY: 711)

นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น  
เอกสารที่ใช้ตัวอักษรเบรลล์และตัวอักษรขนาดใหญ่ โทร  
1-833-236-4141 (TTY: 711) บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

**Ukrainian:** УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою  
мовою, зателефонуйте за номером 1-833-236-4141  
(TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для  
людей з особливими потребами, як-от документи,  
надруковані великим шрифтом чи шрифтом Брайля.  
Зателефонуйте за номером 1-833-236-4141 (TTY: 711).  
Ці послуги безкоштовні.

**Vietnamese:** LƯU Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của  
mình, vui lòng gọi số 1-833-236-4141 (TTY: 711). Chúng tôi cũng  
trợ giúp và cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật, như tài liệu  
bằng chữ nổi Braille và bản in khổ lớn. Gọi số 1-833-236-4141  
(TTY: 711). Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



# ¡Le damos la bienvenida a Community Health Plan of Imperial Valley!

Gracias por ser parte de Community Health Plan of Imperial Valley. Community Health Plan of Imperial Valley es un plan de salud para personas que tienen Medi-Cal. Community Health Plan of Imperial Valley trabaja con el estado de California para que usted reciba la atención de salud que necesita.

---

## Manual del Afiliado

Este Manual del Afiliado le explica la cobertura que recibe a través de Community Health Plan of Imperial Valley. Léalo detenidamente y por completo. Le ayudará a entender sus beneficios, los servicios disponibles y cómo obtener la atención que necesita. También le explica cuáles son sus derechos y responsabilidades como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley. Si tiene necesidades especiales de salud, lea todas las secciones que se aplican a usted.

Este Manual del Afiliado también se llama Evidencia de Cobertura (por sus siglas en inglés, EOC) y Formulario de Divulgación combinados **Esta EOC y el Formulario de Divulgación constituyen únicamente un resumen del plan de salud. Debe consultar el contrato del plan de salud para conocer exactamente los términos y las condiciones de la cobertura.** Para obtener más información, llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## ¡Le damos la bienvenida a Community Health Plan of Imperial Valley!

Aquí en el Manual del Afiliado, a veces nos referimos a Community Health Plan of Imperial Valley como “nosotros”. A veces, al afiliado se lo llama “usted”. Algunas palabras con mayúscula tienen un significado especial en este Manual del Afiliado.

Para solicitar una copia del contrato entre Community Health Plan of Imperial Valley y el Departamento de Servicios de Atención de Salud de California, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711). También puede pedir otra copia del Manual del Afiliado de forma gratuita. Además, puede encontrar el Manual del Afiliado en el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org). También puede pedir una copia gratuita de las políticas y los procedimientos clínicos y administrativos no propietarios de Community Health Plan of Imperial Valley. También se encuentran en el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley ([www.chpiv.org](http://www.chpiv.org)).

---

## Comuníquese con nosotros

Community Health Plan of Imperial Valley está disponible para ayudarle. Si tiene preguntas, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita.

También puede visitar nuestro sitio web, [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org), en cualquier momento.

Gracias,  
Community Health Plan of Imperial Valley  
512 W. Aten Road  
Imperial, CA 92251



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

# Índice

<b>Otros idiomas y formatos .....</b>	<b>2</b>
Otros idiomas .....	2
Otros formatos .....	2
Servicios de interpretación .....	3
<b>¡Le damos la bienvenida a Community Health Plan of Imperial Valley! .....</b>	<b>9</b>
Manual del Afiliado .....	9
Comuníquese con nosotros .....	10
<b>Índice .....</b>	<b>11</b>
<b>1. Comenzar como afiliado .....</b>	<b>14</b>
Cómo obtener ayuda .....	14
Quién puede afiliarse .....	15
Tarjetas de identificación (por sus siglas en inglés, ID) .....	15
<b>2. Acerca del plan de salud .....</b>	<b>18</b>
Aspectos generales del plan de salud .....	18
Cómo funciona el plan .....	20
Cómo cambiar los planes de salud .....	20
Estudiantes que se mudan a otro condado o se van de California .....	21
Continuidad de la atención .....	23
Costos .....	26
<b>3. Cómo obtener atención .....</b>	<b>30</b>
Cómo obtener servicios de atención de salud .....	30
Proveedor de atención primaria (PCP) .....	31
Red de proveedores .....	35
Citas .....	45
Para llegar a la cita .....	46
Cancelación y reprogramación .....	46
Pago .....	46
Remisiones .....	48
Remisiones según la Ley de Equidad del Cáncer de California .....	50



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Aprobación previa (autorización previa) .....	51
Segundas opiniones .....	52
Atención confidencial.....	53
Atención de urgencia .....	57
Atención de emergencia .....	58
Línea de Consultas de Enfermería .....	60
Instrucciones anticipadas de atención de salud .....	61
Donación de órganos y tejidos .....	62
<b>4. Beneficios y servicios .....</b>	<b>63</b>
Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud .....	63
Beneficios de Medi-Cal cubiertos por	
Community Health Plan of Imperial Valley .....	68
Otros beneficios y programas cubiertos por	
Community Health Plan of Imperial Valley .....	93
Otros programas y servicios de Medi-Cal.....	103
Servicios que no puede recibir a través de	
Community Health Plan of Imperial Valley ni de Medi-Cal .....	113
Evaluación de tecnologías nuevas y existentes .....	114
<b>5. Atención de bienestar para niños y jóvenes .....</b>	<b>115</b>
Medi-Cal para Niños y Adolescentes.....	115
Chequeos de salud y atención preventiva para niños saludables .....	117
Pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo .....	119
Ayuda para obtener atención de bienestar para niños y jóvenes .....	119
Otros servicios que puede recibir a través de Medi-Cal	
de pago por servicio (FFS) u otros programas .....	120
<b>6. Cómo informar y resolver problemas .....</b>	<b>123</b>
Quejas .....	124
Apelaciones .....	126
Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación.....	127
Quejas e IMR ante el DMHC .....	128
Audiencias ante el Estado .....	130
Fraude, derroche y abuso .....	132
<b>7. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>134</b>
Sus derechos.....	134
Sus responsabilidades .....	136



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Aviso de No Discriminación .....	137
Formas de participar como afiliado.....	139
Aviso de Prácticas de Privacidad .....	140
Aviso sobre leyes aplicables .....	153
Aviso sobre Medi-Cal como pagador de último recurso, otra cobertura de salud (OHC) y los procesos de recuperación por daños .....	153
Aviso sobre la recuperación del patrimonio .....	154
Aviso de Acción .....	155
Responsabilidad de terceros .....	156
Contratistas independientes .....	156
Fraude al plan de atención de salud.....	157
Interrupción de la atención .....	157
<b>8. Números de teléfono importantes y glosario .....</b>	<b>158</b>
Números de teléfono importantes.....	158
Glosario .....	159



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

# 1. Comenzar como afiliado

---

## Cómo obtener ayuda

Community Health Plan of Imperial Valley quiere que usted esté satisfecho con su atención de salud. Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su atención, comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley.

## Servicios al Afiliado

El área de Servicios al Afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley está aquí para ayudarle. Community Health Plan of Imperial Valley puede ayudarle de la siguiente manera:

- Resolver inquietudes sobre el plan de salud y los servicios cubiertos por Community Health Plan of Imperial Valley.
- Elegir o cambiar un proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP).
- Decirle dónde puede recibir la atención que necesita.
- Obtener servicios de interpretación si no habla inglés.
- Ayudarle a obtener información en otros idiomas y formatos.

Si necesita ayuda, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. Community Health Plan of Imperial Valley debe asegurarse de atender su llamada en menos de 10 minutos.

También puede contactarse con Servicios al Afiliado en nuestro sitio web, [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org) en cualquier momento.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

## Quién puede afiliarse

Es posible que cada estado tenga un programa Medicaid. En California, Medicaid se llama **Medi-Cal**.

Usted califica para Community Health Plan of Imperial Valley porque reúne los requisitos de Medi-Cal y reside en el condado de Imperial. Para comunicarse con el Departamento de Servicios Sociales del condado de Imperial, llame al 1-760-337-6800. Usted también podría calificar para Medi-Cal a través del Seguro Social, porque recibe Ingreso Suplementario de Seguridad (por sus siglas en inglés, SSI) o Pago Suplementario Estatal (por sus siglas en inglés, SSP).

Si tiene preguntas sobre la inscripción, llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 or 711) o visite <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

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

### Medi-Cal Transicional

Si ahora gana más y ya no califica para Medi-Cal, aún podría recibir Medi-Cal Transicional.

Puede hacer preguntas sobre cómo calificar para Medi-Cal Transicional en la oficina local del condado en:

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

O llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

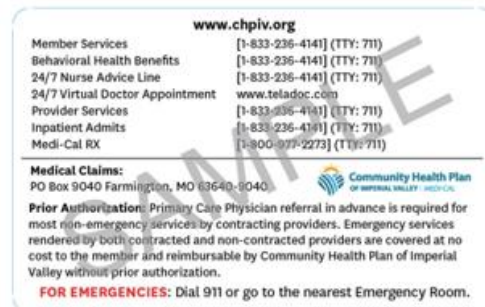
---

## Tarjetas de identificación (por sus siglas en inglés, ID)

Como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley, usted recibirá nuestra tarjeta de identificación (ID) de Community Health Plan of Imperial Valley. Debe mostrar su tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley **y** su tarjeta de identificación de beneficios (por sus siglas en inglés, BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención de salud o recetas. La tarjeta BIC de Medi-Cal es la tarjeta de identificación de beneficios que le envía el estado de California. Siempre debe llevar con usted todas las tarjetas de salud. Su tarjeta BIC de Medi-Cal y su tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley se ven así:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Su tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley tiene información importante. Por ejemplo:

- El nombre del proveedor de atención primaria (PCP) (o el nombre de la clínica o grupo médico). En el caso de los afiliados que tengan cobertura de Medicare (Parte A y Parte B) y Medi-Cal, no aparecerá esta información en sus tarjetas de ID. En la información del PCP dirá “See Your Medicare Doctor” (Visite a su médico de Medicare). Tampoco aparecerá en las tarjetas de ID de los recién nacidos a los que el DHCS haya asignado un número de identificación de cliente (por sus siglas en inglés, CIN). En la información del PCP dirá “No Primary MD” (No tiene médico de atención primaria).
- La dirección y el número de teléfono de su PCP. En el caso de los afiliados que tengan cobertura de Medicare (Parte A y Parte B) y Medi-Cal, no aparecerá esta información en sus tarjetas de ID. En la información del PCP dirá “See Your Medicare Doctor” (Visite a su médico de Medicare). Esta información tampoco aparece en las tarjetas de ID de los recién nacidos a quienes el DHCS les asignó un CIN. En la información del PCP dirá “Please Call Member Services” (Llame a Servicios al Afiliado).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



- Si la información de su PCP o de su grupo médico es incorrecta o si cambió de PCP o de grupo médico después de que se emitió su última tarjeta de ID, llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Le enviaremos una nueva tarjeta con la información correcta del PCP.
- Si tiene alguna pregunta sobre su tarjeta de ID, llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Esto es lo que debe hacer con su tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley:

- Asegúrese de que la información en la tarjeta de ID sea correcta. Si nota que su tarjeta de ID tiene información incorrecta, comuníquese de inmediato con Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Si su nombre está mal escrito o es incorrecto, lo comunicaremos con la oficina de su condado para solucionarlo.

Presente la tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley cuando tenga:

- Citas con el médico.
- Visitas al hospital.
- Necesidad de atención de urgencia o servicios de emergencia.

Si no recibe su tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley dentro de unas semanas después de su fecha de inscripción o si su tarjeta de ID está dañada, se perdió o se la robaron, comuníquese de inmediato con Servicios al Afiliado.

Community Health Plan of Imperial Valley le enviará una nueva tarjeta sin cargo.

Llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Si no tiene una tarjeta BIC de Medi-Cal, o si su tarjeta está dañada, se perdió o se la robaron, comuníquese con la oficina del condado.

Para encontrar la oficina local de su condado, visite

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



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

# 2. Acerca del plan de salud

---

## Aspectos generales del plan de salud

Community Health Plan of Imperial Valley es el plan de salud para las personas que tienen Medi-Cal en el condado de Imperial. Community Health Plan of Imperial Valley trabaja con el estado de California para que usted reciba la atención de salud que necesita.

Hable con uno de los representantes de Servicios al Afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley para conocer más sobre el plan de salud y cómo aprovecharlo mejor. Llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

## Cuándo comienza y termina su cobertura

Cuando se inscribe en Community Health Plan of Imperial Valley, le enviamos su tarjeta de identificación (ID) dentro de las dos semanas posteriores a su fecha de inscripción. Debe mostrar tanto la tarjeta de identificación de Community Health Plan of Imperial Valley como la tarjeta de identificación de beneficios (por sus siglas en inglés, BIC) de Medi-Cal cuando reciba servicios de atención de salud o medicamentos que requieren receta médica.

Deberá renovar la cobertura de Medi-Cal todos los años. Si en la oficina local de su condado no se puede renovar su cobertura de Medi-Cal de manera electrónica, le enviarán un formulario de renovación de Medi-Cal con parte de datos rellenados. Complételo y envíelo a la agencia de servicios humanos de su condado. Puede enviar la información en persona, por teléfono, por correo postal, en línea o por otros medios electrónicos disponibles en su condado.

Puede comenzar a usar sus beneficios de Medi-Cal a través de Community Health Plan of Imperial Valley desde la fecha de entrada en vigor de su cobertura. Su cobertura empieza el primer día del mes después de completar su inscripción en



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Community Health Plan of Imperial Valley. Revise la tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley que recibió por correo para ver la fecha de entrada en vigor de su cobertura.

Usted puede cancelar su cobertura con Community Health Plan of Imperial Valley en cualquier momento y cambiar a otro plan de salud. Para recibir ayuda para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711), o visite [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).

Community Health Plan of Imperial Valley es el plan de salud para los afiliados de Medi-Cal en el condado de Imperial. Encuentre la oficina de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Su cobertura de Medi-Cal con Community Health Plan of Imperial Valley puede finalizar si ocurre cualquiera de las siguientes situaciones:

- Si se muda fuera del condado de Imperial.
- Si deja de tener Medi-Cal.
- Si usted es elegible para un programa de exención que requiere que esté inscrito en Medi-Cal de pago por servicio (por sus siglas en inglés, FFS).
- Si le arrestan o va a prisión.

Si pierde su cobertura de Medi-Cal con Community Health Plan of Imperial Valley, es posible que aún califique para Medi-Cal de FFS. Si no sabe si aún tiene cobertura con Community Health Plan of Imperial Valley, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

### **Consideraciones especiales sobre la atención administrada para indígenas americanos**

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

Si usted es indígena americano, tiene derecho a recibir servicios de atención de salud por parte de un Proveedor de Atención de Salud Indígena (por sus siglas en inglés, IHCP). También puede seguir en Community Health Plan of Imperial Valley o darse de baja, incluso mientras recibe servicios de atención de salud en estos lugares.

Para obtener más información sobre cómo inscribirse o darse de baja, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Community Health Plan of Imperial Valley debe ofrecerle coordinación de la atención, incluida la administración de casos dentro y fuera de la red. Si usted pide recibir servicios de un IHCP, Community Health Plan of Imperial Valley debe ayudarle a encontrar uno dentro o fuera de la red, según su preferencia. Para obtener más información, lea la sección “Red de proveedores” en el capítulo 3 de este Manual.

---

## Cómo funciona el plan

Community Health Plan of Imperial Valley es un plan de salud de atención administrada que tiene contrato con el DHCS. Community Health Plan of Imperial Valley trabaja con médicos, hospitales y otros proveedores del área de servicio para brindar atención de salud a sus afiliados. Como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley, usted podría calificar para algunos servicios que se ofrecen a través de Medi-Cal de FFS. Por ejemplo, medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios, medicamentos que no requieren receta médica y algunos suministros médicos a través de Medi-Cal Rx.

Servicios al Afiliado le explicará cómo funciona Community Health Plan of Imperial Valley, cómo obtener la atención que necesita, cómo programar citas con proveedores durante el horario de oficina, cómo pedir servicios gratuitos de interpretación y traducción o información escrita en formatos alternativos, y cómo saber si califica para servicios de transporte.

Para obtener más información, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). También puede encontrar la información de Servicios al Afiliado en línea en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

## Cómo cambiar los planes de salud

Usted puede darse de baja de Community Health Plan of Imperial Valley y cambiar a otro plan de salud disponible en el condado donde vive, en cualquier momento. Para elegir un nuevo plan, llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711). Puede llamar entre las 8 a. m. y las 6 p. m., de lunes a viernes, o visitar <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Procesar su solicitud para darse de baja de Community Health Plan of Imperial Valley e inscribirse en otro plan de su condado puede tomar hasta 30 días o más. Para conocer



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

el estado de la solicitud, llame a Opciones de Atención de Salud, al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 o 711).

Si quiere darse de baja de Community Health Plan of Imperial Valley más rápido, puede llamar a Opciones de Atención de Salud y pedir una baja acelerada (rápida).

Los afiliados que pueden solicitar la cancelación acelerada de la afiliación son, por ejemplo, niños que reciben servicios mediante los Programas de Tutela Temporal o de Asistencia para la Adopción, afiliados con necesidades especiales de atención de salud y afiliados que ya están inscritos en Medicare o en otro plan de Medi-Cal o de atención administrada comercial.

Puede solicitar la cancelación de la afiliación a Community Health Plan of Imperial Valley llamando a la oficina local de su condado. Encuentre la oficina de su condado en <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

O llame a Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 o 711).

---

## Estudiantes que se mudan a otro condado o se van de California

Puede obtener atención de emergencia y de urgencia en cualquier lugar de los Estados Unidos, incluidos sus territorios. La atención preventiva y de rutina solo tienen cobertura en su condado de residencia. Si es estudiante y se muda a otro condado de California para asistir a un centro de educación superior, incluida la universidad, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá los servicios de sala de emergencias y de atención de urgencia en el nuevo condado. También puede recibir atención de rutina o preventiva en el nuevo condado, pero debe notificar a Community Health Plan of Imperial Valley. Lea más a continuación.

Si está inscrito en Medi-Cal y estudia en un condado distinto al condado en el que vive en California, no necesita inscribirse en Medi-Cal en ese condado.

Tiene dos opciones para cuando se mude de forma temporal de su hogar a otro condado de California para estudiar. Puede hacer lo siguiente:

- Infórmele a la persona a cargo de la elegibilidad en la oficina local de servicios sociales de su condado que se mudará de forma temporal para asistir a la



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

universidad y proporcione su dirección en el nuevo condado. El personal del condado actualizará los registros del caso con su nueva dirección y el código del condado. Debe hacer esto si quiere seguir recibiendo atención de rutina o preventiva mientras vive en otro condado. Si Community Health Plan of Imperial Valley no ofrece sus servicios en el condado en el que asistirá a la universidad, es posible que tenga que cambiar de plan de salud. Si tiene preguntas y quiere evitar retrasos en la afiliación al nuevo plan de salud, comuníquese con Opciones de Atención de Salud al 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430- 7077 o 711).

### **O bien**

- Si Community Health Plan of Imperial Valley no ofrece sus servicios en el condado en el que asistirá a la universidad y usted no cambia a un plan de salud que ofrezca servicios en ese condado, solo recibirá servicios de atención de urgencia y de sala emergencias para algunas afecciones en el nuevo condado. Si quiere obtener más información, consulte el capítulo 3, “Cómo obtener atención”, de este manual. Para recibir atención de salud de rutina o preventiva, deberá utilizar la red de proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley ubicada en el condado de Imperial.

Si se muda de California de forma temporal para estudiar en otro estado y quiere mantener la cobertura de Medi-Cal, comuníquese con la persona a cargo de la elegibilidad en la oficina local de servicios sociales de su condado. Siempre que cumpla los requisitos, Medi-Cal cubrirá los servicios de sala de emergencia y de atención de urgencia en otros estados. Medi-Cal también cubre la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México.

Los servicios de atención preventiva y de rutina no están cubiertos cuando se encuentra fuera de California. Usted no califica para la cobertura de beneficios médicos de Medi-Cal de aquellos servicios brindados fuera del estado. Community Health Plan of Imperial Valley no pagará su atención de salud. Si quiere tener Medicaid en otro estado, tendrá que solicitar la inscripción en dicho estado. Medi-Cal no cubre la atención de emergencia o de urgencia, ni cualquier otro servicio de atención de salud fuera de los Estados Unidos, excepto la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México, como se indica en el capítulo 3.

Los beneficios farmacéuticos fuera del estado se limitan a un suministro de emergencia de hasta 14 días cuando los retrasos impedirían un servicio médicamente necesario. Para obtener más ayuda, llame a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 o visite su sitio web en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Continuidad de la atención

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

Como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley, recibirá atención de salud de los proveedores dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

Para saber si un proveedor de atención de salud está dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley, consulte el Directorio de Proveedores. En el Directorio de Proveedores hay información adicional que le ayudará a elegir un proveedor. Si necesita un Directorio de Proveedores, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Además, puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org). Es posible que los proveedores que no figuren en el directorio no pertenezcan a la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

En algunos casos, posiblemente pueda recibir atención de proveedores que no estén en la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Si se le solicitó que cambiara de plan de salud o que pasara de un programa de FFS de Medi-Cal a la atención administrada, o si tenía un proveedor de la red que ya no pertenece a ella, es posible que pueda mantener a su proveedor, aunque no esté en la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Esto se denomina “continuidad de la atención”.

Si necesita recibir atención de un proveedor que no pertenece a la red, llame a Community Health Plan of Imperial Valley para solicitar continuidad de la atención. Podrá obtener el beneficio de continuidad de la atención por hasta 12 meses o más si se cumple todo lo siguiente:

- Usted ya tenía una relación con un proveedor fuera de la red antes de inscribirse en Community Health Plan of Imperial Valley.
- Usted acudió al proveedor fuera de la red por lo menos una vez durante los 12 meses anteriores a su inscripción en Community Health Plan of Imperial Valley y la visita no fue de emergencia.
- El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con Community Health Plan of Imperial Valley y acepta los requisitos contractuales y el pago por los servicios de Community Health Plan of Imperial Valley.
- El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales de Community Health Plan of Imperial Valley.
- El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa Medi-Cal.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Para obtener más información, llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Si los proveedores no se unen a la red de Community Health Plan of Imperial Valley al finalizar los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de Community Health Plan of Imperial Valley, ni reúnen los requisitos de calidad de la atención, deberá cambiarlos por proveedores de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Para hablar sobre sus opciones, llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Community Health Plan of Imperial Valley no tiene la obligación de brindar continuidad de la atención de proveedores fuera de la red para ciertos servicios auxiliares (de apoyo), por ejemplo, radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Recibirá estos servicios de los proveedores dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

Para obtener más información acerca de la continuidad de la atención y averiguar si califica, llame al 1-833-236-4141.

### Finalización de los servicios cubiertos de un proveedor fuera de la red

Como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley, recibirá servicios cubiertos de los proveedores dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

Si estaba recibiendo tratamiento para algunas afecciones en el momento de su inscripción en Community Health Plan of Imperial Valley o cuando su proveedor abandonó la red de Community Health Plan of Imperial Valley, también es posible que aún pueda recibir servicios de Medi-Cal de un proveedor fuera de la red.

Posiblemente, pueda continuar recibiendo atención de un proveedor fuera de la red por un período específico si necesita servicios cubiertos para estas afecciones:

Afección de salud	Período
Afecciones agudas (un problema médico que requiere atención rápida).	Durante el tiempo que dure la afección aguda.
Afecciones físicas y del comportamiento crónicas graves (un problema de salud grave que padece desde hace mucho tiempo).	Por hasta 12 meses desde la el inicio de la cobertura o hasta la fecha de finalización del contrato del proveedor con Community Health Plan of Imperial Valley.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Atención durante el embarazo y el posparto (después del nacimiento).	Durante el embarazo y hasta 12 meses después del final del embarazo.
Servicios de salud mental materna.	Por hasta 12 meses a partir del diagnóstico o del final del embarazo, lo que ocurra después.
Atención de un recién nacido, desde el nacimiento hasta los 36 meses de vida.	Por hasta 12 meses desde la fecha de inicio de la cobertura o hasta la fecha de finalización del contrato del proveedor con Community Health Plan of Imperial Valley.
Enfermedades terminales (problemas médicos con riesgo para la vida).	Durante el tiempo que dure la enfermedad. Es probable que todavía pueda recibir servicios por más de 12 meses a partir de la fecha de su inscripción en Community Health Plan of Imperial Valley o el momento en que el proveedor deja de trabajar con Community Health Plan of Imperial Valley.
Cirugía u otro procedimiento médico prestado por un proveedor fuera de la red, siempre que tenga cobertura, sea médicamente necesario y esté autorizado por Community Health Plan of Imperial Valley como parte de un tratamiento documentado si lo recomendó y fundamentó el proveedor.	La cirugía u otro procedimiento médico debe llevarse a cabo dentro de los 180 días de la fecha de finalización del contrato con el proveedor o 180 días a partir de la fecha de entrada en vigor de la inscripción en Community Health Plan of Imperial Valley.

Para otras afecciones que podrían ser elegibles, llame al 1-833-236-4141.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si un proveedor fuera de la red no está dispuesto a continuar brindando servicios o no acepta los requisitos contractuales, las condiciones de pago u otros términos para prestar atención de Community Health Plan of Imperial Valley, no podrá recibir atención continua del proveedor. Es posible que pueda seguir recibiendo servicios de un proveedor diferente de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

Si quiere obtener ayuda para elegir un proveedor contratado que continúe con la atención o para despejar dudas o solucionar problemas con respecto a recibir servicios cubiertos por parte de un proveedor que ya no forme parte de la red de Community Health Plan of Imperial Valley, comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Community Health Plan of Imperial Valley no tiene la obligación de brindar continuidad de la atención para servicios que Medi-Cal no cubre o que no están cubiertos conforme al contrato de Community Health Plan of Imperial Valley con el DHCS. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención, la elegibilidad y los servicios disponibles, llame al 1833-236-4141.

---

## Costos

### Costos para los afiliados

Community Health Plan of Imperial Valley brinda servicios a las personas que califican para Medi-Cal. En la mayoría de los casos, los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley no tienen que pagar los servicios cubiertos, las primas ni los deducibles.

Si es indígena americano, no tiene que pagar tarifas de inscripción, primas, deducibles, copagos, costo compartido ni otros cargos similares. Community Health Plan of Imperial Valley no debe cobrar a los afiliados indígenas americanos que reciben artículos o servicios directamente de un IHCP o a través de una remisión a este, ni reducir los pagos adeudados a un IHCP por el monto de tarifas de inscripción, primas, deducibles, copagos, costo compartido o cargos similares.

Si está inscrito en el Programa de Iniciativa de Salud para Niños del Condado (por sus siglas en inglés, CCHIP) en los condados de Santa Clara, San Francisco o San Mateo, o está inscrito en el programa de Medi-Cal para Familias, es posible que tenga que pagar copagos y una prima mensual.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Excepto en casos de atención de emergencia o de urgencia fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley, o de atención confidencial, debe obtener la aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley antes de acudir a un proveedor fuera de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Si no consigue la aprobación previa (autorización previa) y visita a un proveedor fuera de la red para recibir atención que no sea de emergencia, atención urgente fuera del área o atención confidencial, posiblemente tenga que pagar la atención de dicho proveedor. Para obtener una lista de los servicios cubiertos, lea el capítulo 4, “Beneficios y servicios”, de este manual. Además, puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### **Para afiliados que reciben atención a largo plazo y tienen un Costo Mensual de Residencia**

Es posible que tenga que pagar una parte del Costo Mensual de Residencia (parte del costo) cada mes para los servicios de atención a largo plazo. El monto de su parte del Costo Mensual de Residencia depende de sus ingresos. Cada mes, pagará sus propias facturas de atención de salud, incluidas las facturas por servicios y atención a largo plazo, hasta que la cantidad que haya pagado sea igual a su parte del Costo Mensual de Residencia. Después de ello, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá la atención a largo plazo de ese mes. No recibirá cobertura de Community Health Plan of Imperial Valley hasta que haya pagado la totalidad de su parte del Costo Mensual de Residencia por la atención a largo plazo del mes.

### **Cómo se le paga a un proveedor**

Community Health Plan of Imperial Valley paga a los proveedores de las siguientes maneras:

- Pago por capitación
  - Community Health Plan of Imperial Valley le paga a algunos proveedores una cantidad mensual fija de dinero por cada afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley. Esto se denomina “pago por capitación”. Community Health Plan of Imperial Valley y los proveedores trabajan juntos para decidir el monto de pago.
- Pago FFS
  - Algunos proveedores brindan atención a los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley y luego envían a Community Health Plan of Imperial Valley una



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

factura por los servicios prestados. Esto se denomina FFS. Community Health Plan of Imperial Valley y los proveedores trabajan juntos para decidir cuánto cuesta cada servicio.

- Pago de incentivo
  - Community Health Plan of Imperial Valley también puede pagar a los proveedores por cumplir con ciertos parámetros de calidad.

Para obtener más información sobre cómo se paga a los proveedores en Community Health Plan of Imperial Valley, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

### Si recibe una factura de un proveedor de atención de salud

Los servicios cubiertos son servicios de atención de salud que Community Health Plan of Imperial Valley debe pagar. Si recibe una factura por un servicio cubierto por Medi-Cal, no la pague. Llame de inmediato a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). En Community Health Plan of Imperial Valley le ayudarán a determinar si la factura es correcta.

Si recibe una factura de la farmacia con cargos por medicamentos que requieren receta médica, suministros o suplementos, llame a Servicios 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 utilizar la opción 7 o llamar al 711. También puede visitar el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### Cómo solicitar a Community Health Plan of Imperial Valley el reembolso de gastos

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

- El servicio que recibió es un servicio cubierto que Community Health Plan of Imperial Valley es responsable de pagar. Community Health Plan of Imperial Valley no le reembolsará los gastos por servicios que no estén cubiertos por Community Health Plan of Imperial Valley.
- Recibió el servicio cubierto mientras era afiliado elegible de Community Health Plan of Imperial Valley.
- Solicitó la devolución del pago dentro del año a partir de la fecha en que recibió los servicios cubiertos.
- Presenta comprobantes, o alguien los presenta en su nombre, que acreditan el pago del servicio cubierto, como un recibo detallado del proveedor.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- El servicio cubierto fue prestado por un proveedor de Medi-Cal inscrito en la red de Community Health Plan of Imperial Valley. No debe cumplir con esta condición si se trata de servicios de emergencia, de planificación familiar u otro servicio que Medi-Cal permita recibir de proveedores fuera de la red sin aprobación previa (autorización previa).
- Si el servicio cubierto suele requerir aprobación previa (autorización previa), debe presentar documentación del proveedor que acredite la necesidad médica del servicio cubierto.

Community Health Plan of Imperial Valley le informará si le reembolsarán los gastos en una carta denominada Aviso de Acción (por sus siglas en inglés, NOA). Si cumple todas estas condiciones, el proveedor de Medi-Cal deberá devolverle el monto total que pagó. Si este se niega, Community Health Plan of Imperial Valley le reembolsará la totalidad del dinero.

Si el proveedor está inscrito en Medi-Cal, pero no forma parte de la red de Community Health Plan of Imperial Valley y se niega a reembolsarle el dinero, Community Health Plan of Imperial Valley le reembolsará únicamente el monto que le correspondería según Medi-Cal de FFS. Community Health Plan of Imperial Valley le reembolsará la totalidad del dinero desembolsado en concepto de servicios de emergencia, planificación familiar u otros servicios que Medi-Cal permita brindar a los proveedores fuera de la red sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Si no cumple con las condiciones que se mencionan, Community Health Plan of Imperial Valley no le reembolsará el dinero.

Community Health Plan of Imperial Valley no le reembolsará el dinero en los siguientes casos:

- Si solicitó y recibió servicios que Medi-Cal no cubre, como servicios cosméticos.
- El servicio no es un servicio cubierto por Community Health Plan of Imperial Valley.
- No pagó una parte del Costo Mensual de Residencia de Medi-Cal.
- Se atendió con un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario donde declara que quiere ser atendido de todas maneras y que usted pagará los servicios.
- Tiene Medicare Parte D que cubre los copagos para medicamentos que requieren receta médica.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

# 3. Cómo obtener atención

---

## Cómo obtener servicios de atención de salud

### LEA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN PARA SABER DE QUIÉN O DE QUÉ GRUPO DE PROVEEDORES PUEDE RECIBIR ATENCIÓN DE SALUD.

Puede comenzar a recibir servicios de atención de salud en la fecha de entrada en vigor de su inscripción en Community Health Plan of Imperial Valley. Lleve con usted en todo momento la tarjeta de identificación (ID) de Community Health Plan of Imperial Valley, la de identificación de beneficios (BIC) de Medi-Cal y cualquier otra tarjeta de seguros de salud. No permita que ninguna otra persona use su tarjeta BIC ni su tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley.

Los nuevos afiliados solo con cobertura de Medi-Cal deben elegir un proveedor de atención primaria (PCP) dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Los nuevos afiliados con Medi-Cal y otra cobertura de salud integral no tienen que elegir un PCP.

La red de Community Health Plan of Imperial Valley de Medi-Cal está formada por un grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Community Health Plan of Imperial Valley. Si solo tiene cobertura de Medi-Cal, debe elegir un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse a Community Health Plan of Imperial Valley. Si no elige un PCP, Community Health Plan of Imperial Valley lo hará por usted.

Puede elegir el mismo PCP o uno diferente para todos los familiares afiliados a Community Health Plan of Imperial Valley, siempre que se encuentren disponibles.

Si quiere seguir con su médico anterior o buscar un nuevo PCP, consulte el Directorio de Proveedores para consultar una lista de todos los PCP y otros proveedores de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. En el Directorio de Proveedores hay



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

información adicional que le ayudará a elegir un PCP. Si necesita un Directorio de Proveedores, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Además, puede encontrar el Directorio de Proveedores en el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si no puede recibir la atención que necesita de un proveedor dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley, el PCP o especialista debe solicitar a Community Health Plan of Imperial Valley la aprobación para remitirle a un proveedor fuera de la red. Esto se denomina “remisión”. No necesita de remisión para visitar a un proveedor fuera de la red con el fin de recibir los servicios de atención confidenciales que se enumeran más adelante en este capítulo, en la sección “Atención confidencial”.

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

**El programa Medi-Cal Rx administra la cobertura de medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.**

---

## Proveedor de atención primaria (PCP)

El proveedor de atención primaria (PCP) es el proveedor con licencia del que recibe la mayor parte de su atención de salud. Su PCP también le ayuda a obtener otros tipos de atención que necesita. Debe elegir un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse a Community Health Plan of Imperial Valley. Según su edad y sexo, puede elegir como PCP a un médico general, un obstetra o ginecólogo, un médico de familia, un internista o un pediatra.

Otros proveedores que pueden ser PCP son personal de enfermería con práctica médica (por sus siglas en inglés, NP), asociados médicos (por sus siglas en inglés, PA), o personal de enfermería obstétrica certificado. Si elige a alguno de estos últimos, se le asignará un médico para que supervise su atención. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, o también otro seguro de atención de salud integral, no es necesario que elija un PCP.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



También puede elegir un Proveedor de Atención de Salud Indígena (IHCP), un Centro de Salud Federalmente Calificado (por sus siglas en inglés, FQHC) o una Clínica Rural de Salud (por sus siglas en inglés, RHC) como PCP. Según el tipo de proveedor, podría elegir un solo PCP para usted y para otros miembros de la familia que estén afiliados a Community Health Plan of Imperial Valley, siempre que el PCP esté disponible.

**Nota:** los indígenas americanos pueden optar por un IHCP como PCP, incluso aunque no pertenezca a la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

Si no elige un PCP en el plazo de 30 días después de afiliarse, Community Health Plan of Imperial Valley le asignará uno. Si le asignamos un PCP y quiere cambiarlo, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). El cambio se realiza el primer día del mes siguiente.

El PCP hará lo siguiente:

- Conocer su historia clínica y sus necesidades de salud.
- Mantener sus registros de salud.
- Brindarle la atención de salud preventiva y de rutina que necesite.
- Remitirle a un especialista si lo necesita.
- Coordinar la atención hospitalaria si la necesita.

Para encontrar un PCP de la red de Community Health Plan of Imperial Valley, puede buscar en el Directorio de Proveedores, El Directorio de Proveedores tiene una lista de los IHCP, los FQHC y las RHC que trabajan con Community Health Plan of Imperial Valley.

Puede encontrar el Directorio de Proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org), o llamar al 1-833-236-4141 (TTY 711) y solicitar que le envíen una copia por correo. También puede llamar para saber si el PCP que usted quiere acepta nuevos pacientes.

## Cómo elegir médicos y otros proveedores

Usted es quien mejor conoce sus necesidades de atención de salud; por eso, es mejor que sea usted mismo quien elija su PCP. Se recomienda que siempre consulte al mismo PCP, para que este pueda llegar a conocer sus necesidades de atención de salud. Sin embargo, si quiere cambiar de PCP, puede hacerlo en cualquier momento. Debe elegir un PCP dentro de la red de proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley que acepte nuevos pacientes.

Este médico pasará a ser su PCP el primer día del mes siguiente a hacer el cambio.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Para cambiar de PCP, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Community Health Plan of Imperial Valley puede cambiar su PCP si este no acepta nuevos pacientes, si ha abandonado la red de Community Health Plan of Imperial Valley o si no brinda atención a pacientes de su edad, o si hay inquietudes relativas a la calidad de la atención del PCP sin resolver. Community Health Plan of Imperial Valley o su PCP también podrían pedirle que se cambie a otro PCP si no se lleva bien o no está de acuerdo con el que tiene, o si usted falta o llega tarde a las citas. Si Community Health Plan of Imperial Valley necesita cambiar su PCP, se lo informará por escrito.

Si su PCP cambia, recibirá una carta y una nueva tarjeta de ID de afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley. En ella se incluirá el nombre de su nuevo PCP. Llame a Servicios al Afiliado si tiene preguntas sobre cómo obtener una nueva tarjeta de ID.

Algunas cuestiones para considerar en el momento de elegir un PCP:

- ¿Atiende niños?
- ¿Trabaja con una clínica que me guste?
- ¿Su consultorio se encuentra cerca de mi casa, mi trabajo o la escuela de mis hijos?
- ¿Se encuentra cerca de donde vivo y es fácil llegar hasta allí?
- ¿Los médicos y el personal hablan mi idioma?
- ¿Trabaja con un hospital que me guste?
- ¿Brinda los servicios que necesito?
- ¿Los horarios del consultorio son compatibles con los míos?
- ¿El PCP trabaja con los especialistas que utilizo?

### **Cita médica inicial (por sus siglas en inglés, IHA)**

Community Health Plan of Imperial Valley recomienda que, como nuevo afiliado, visite al nuevo PCP dentro de los próximos 120 días para realizar la primera cita médica, denominada “cita médica inicial (IHA)”. El propósito de esta primera cita médica es ayudar al PCP a conocer su historia clínica y sus necesidades de atención de salud. El PCP podría hacerle preguntas sobre su historia clínica o pedirle que complete un cuestionario. También le informará sobre asesoramiento y clases de educación para la salud que pueden ayudarle.

Cuando llame para programar la cita médica inicial, díglele a la persona que le atienda que es afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley. Bríndele el número de ID de Community Health Plan of Imperial Valley.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Lleve su tarjeta BIC de Medi-Cal, su tarjeta de ID del Community Health Plan of Imperial Valley y cualquier otra tarjeta de seguro médico a la cita. Lo ideal es que lleve una lista de preguntas y de los medicamentos que toma. Vaya predispuesto a hablar con el PCP sobre sus necesidades e inquietudes de atención de salud.

Recuerde llamar al consultorio de su PCP si va a llegar tarde o no puede asistir a la cita.

Si tiene preguntas sobre la primera cita de salud, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

## Atención de rutina

La atención de rutina es la atención de salud regular. Incluye la atención preventiva, también denominada bienestar o atención médica. Le ayuda a mantenerse saludable y a prevenir que se enferme. La atención preventiva incluye revisiones regulares, exámenes de detección, vacunas, educación para la salud y asesoramiento.

Community Health Plan of Imperial Valley recomienda que especialmente los niños reciban atención preventiva y de rutina regular. Los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley pueden recibir, a temprana edad, todos los servicios preventivos recomendados por la Academia Americana de Pediatría y los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid. Estas evaluaciones incluyen exámenes de detección de problemas de audición o en la vista, que pueden ayudar a garantizar procesos de desarrollo y aprendizaje saludables. Para consultar una lista de los servicios recomendados por pediatras, lea las pautas de “Bright Futures” de la Academia Americana de Pediatría, en [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

La atención de rutina también incluye los cuidados que necesite cuando se enferme. Community Health Plan of Imperial Valley cubre la atención de rutina que le brinda el PCP.

El PCP hará lo siguiente:

- Le brindará la mayor parte de la atención de rutina necesaria, que incluye chequeos regulares, vacunas, tratamientos, recetas médicas, exámenes de detección obligatorios y asesoramiento médico.
- Mantendrá sus registros de salud.
- Le remitirá a especialistas si es necesario.
- Solicitará rayos X, mamografías o análisis de laboratorio, si los necesita.

Si necesita atención de rutina, deberá llamar a su PCP para programar una cita.

Recuerde llamar a su PCP antes de obtener atención de salud, a menos que sea una emergencia. Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Para obtener más información sobre la atención y los servicios de salud que Community Health Plan of Imperial Valley cubre y los que no cubre, lea el capítulo 4, “Beneficios y servicios”, y el capítulo 5, “Atención de bienestar para niños y jóvenes”, de este manual.

**Todos los proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley de la red pueden usar herramientas y servicios para comunicarse con personas con discapacidades. También pueden comunicarse con usted en otro idioma o formato. Dígale al proveedor o a Community Health Plan of Imperial Valley lo que necesita.**

---

## Red de proveedores

La red de proveedores de Medi-Cal es el grupo de médicos, hospitales y otros proveedores que trabajan con Community Health Plan of Imperial Valley para brindar servicios cubiertos de Medi-Cal a los afiliados de Medi-Cal.

Community Health Plan of Imperial Valley es un plan de atención de salud administrada. Cuando elige nuestro plan Medi-Cal, elige recibir atención mediante nuestro programa de atención médica. Debe recibir la mayoría de los servicios cubiertos a través de Community Health Plan of Imperial Valley de parte de proveedores de la red. Puede acudir a un proveedor fuera de la red sin una remisión o aprobación previa para recibir atención de emergencia o servicios de planificación familiar. También puede acudir a un proveedor fuera de la red para recibir atención de urgencia fuera del área de servicio cuando se encuentre en un área donde no operamos. Debe tener una remisión o aprobación previa para todos los demás servicios fuera de la red, o estos no serán cubiertos.

**Nota:** los indígenas americanos pueden optar por un IHCP como PCP, incluso aunque no pertenezca a la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

Si el PCP, hospital u otro proveedor tienen una objeción moral a brindarle un servicio cubierto, como los relacionados con la planificación familiar o la interrupción del embarazo, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Para obtener más información sobre las



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

objeciones morales, consulte la sección “Objeción moral”, incluida más adelante en este capítulo.

Si el proveedor tiene una objeción moral a brindarle servicios de atención de salud cubiertos, puede ayudarle a encontrar otro proveedor que le brinde los servicios que necesita. Community Health Plan of Imperial Valley también puede ayudarle a encontrar un proveedor que preste el servicio.

## Proveedores dentro de la red

Se atenderá con los proveedores de la red de Community Health Plan of Imperial Valley para satisfacer la mayoría de sus necesidades de atención de salud. Recibirá la atención preventiva y de rutina de sus proveedores dentro de la red. También visitará a especialistas, hospitales y otros proveedores de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

Para obtener un Directorio de Proveedores, que enumera aquellos dentro de la red, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). También puede encontrarlo en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org). Para obtener una copia de la Lista de Medicamentos por Contrato, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Antes de consultar a un proveedor fuera de la red, debe obtener aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley, excepto en los siguientes casos:

- Si necesita recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano.
- Si se encuentra fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley y necesita atención de urgencia, acuda a cualquier centro de urgencias.
- Si necesita servicios de planificación familiar, acuda a cualquier proveedor de Medi-Cal sin necesidad de aprobación previa (autorización previa).

Si no se encuentra en una de estas situaciones, y recibe atención de un proveedor fuera de la red sin obtener la aprobación previa (autorización previa), podría ser responsable de pagar la atención de los proveedores fuera de la red.

## Proveedores fuera de la red, pero dentro del área de servicio

Los proveedores fuera de la red son proveedores de atención de salud que no tienen contrato para trabajar con Community Health Plan of Imperial Valley. Excepto en el



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

caso de atención de emergencia y la atención que Community Health Plan of Imperial Valley haya aprobado previamente, es posible que tenga que pagar la atención de los proveedores fuera de la red en su área de servicios.

Si necesita servicios de atención de salud que son médicamente necesarios y no están disponibles en la red, podría obtenerlos de un proveedor fuera de la red de forma gratuita. Es posible que Community Health Plan of Imperial Valley apruebe la remisión a un proveedor fuera de la red si los servicios que necesita no están disponibles dentro de la red o quedan muy lejos de su hogar. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de Community Health Plan of Imperial Valley en el lugar donde vive, visite [https://chpiv.org/Time-and-Distance-to Care/](https://chpiv.org/Time-and-Distance-to-Care/). Si le remitimos a un proveedor fuera de la red, pagaremos la atención.

Para casos de atención de urgencia dentro del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley, debe consultar a un proveedor de atención de urgencia de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. No necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de urgencia de un proveedor dentro de la red. Necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley.

Si recibe atención de urgencia de un proveedor fuera de la red dentro del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley, podría tener que pagar dicha atención. En este capítulo, puede obtener más información sobre los servicios de atención confidencial, de emergencia y de urgencia.

**Nota:** si es indígena americano, puede recibir atención de un IHCP fuera de la red de proveedores sin remisión. Un IHCP fuera de la red también puede remitir a los afiliados indígenas americanos a un proveedor dentro de la red sin la necesidad de antes obtener una remisión de un PCP de la red.

Si necesita ayuda con los servicios fuera de la red, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

### Fuera del área de servicio

Si se encuentra fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley y necesita atención que **no** es de emergencia ni de urgencia, llame a su PCP de inmediato. O llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Community Health Plan of Imperial Valley cubre la atención de emergencia fuera de la red. Si viaja a Canadá o México, y necesita atención de emergencia que requiere internación, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá la atención que reciba. Si viaja al extranjero, a excepción de Canadá o México, y necesita atención de emergencia o de urgencia, o cualquier servicio de atención de salud, Community Health Plan of Imperial Valley **no** cubrirá su atención.

Si pagó la atención de emergencia que requiere internación en Canadá o en México, puede solicitar el reembolso a Community Health Plan of Imperial Valley.

Community Health Plan of Imperial Valley revisará su solicitud. Para obtener más información sobre reembolsos, lea el capítulo 2, “Acerca del plan de salud”, de este manual.

Si se encuentra en otro estado o en uno de los territorios de los Estados Unidos, como Samoa Estadounidense, Guam, las Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, tendrá cobertura para atención de emergencia.

Sin embargo, no todos los hospitales y médicos aceptan Medicaid (Medicaid es el nombre que recibe Medi-Cal solo en California). Si requiere atención de emergencia fuera del estado de California, informe cuanto antes al hospital o médico de la sala de emergencias que usted tiene Medi-Cal y que es afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley.

Solicite al hospital que se hagan copias de la tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley. Dígale al hospital y a los médicos que facturen a Community Health Plan of Imperial Valley. Si recibe una factura por servicios que recibió en otro estado, comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley de inmediato.

Coordinaremos con el hospital o el médico para que Community Health Plan of Imperial Valley se haga cargo del pago de la atención.

Si se encuentra fuera del estado de California, tiene una emergencia y necesita medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios, solicite a la farmacia que se comunique con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.

**Nota:** los indígenas americanos pueden recibir servicios de IHCP fuera de la red.

Si tiene preguntas sobre la atención fuera de la red o fuera del área de servicio, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si necesita atención de urgencia fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley, vaya al centro de atención de urgencia más cercano. Si viaja fuera de los Estados Unidos y necesita atención de urgencia, Community Health Plan of Imperial Valley no cubrirá su atención. Para obtener más información sobre la atención de urgencia, consulte la sección “Atención de urgencia” más adelante en este capítulo.

## **Cómo funciona la atención administrada**

Community Health Plan of Imperial Valley es un plan de atención de salud administrada. Community Health Plan of Imperial Valley brinda atención a los afiliados que viven en el condado de Imperial. Con la atención administrada, su PCP, los especialistas, las clínicas, los hospitales y otros proveedores trabajan juntos para proporcionarle atención.

Community Health Plan of Imperial Valley tiene contratos con grupos médicos para proporcionar atención a los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley. Un grupo médico está compuesto por médicos que son PCP y especialistas. El grupo médico colabora con otros proveedores, como laboratorios y proveedores de equipos médicos duraderos. También tiene relación con un hospital. Consulte la tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley para conocer los nombres de su PCP, grupo médico y hospital.

Cuando se inscribe en Community Health Plan of Imperial Valley, usted elige o le asignamos un PCP. Su PCP es parte de un grupo médico. Su PCP y el grupo médico dirigen la atención de todas sus necesidades médicas. Su PCP puede remitirlo a especialistas o indicar pruebas de laboratorio y rayos X. Si necesita servicios que requieren aprobación previa (autorización previa), Community Health Plan of Imperial Valley o su grupo médico revisará la aprobación previa (autorización previa) y decidirá si aprueba el servicio.

En la mayoría de los casos, debe acudir a especialistas y a otros profesionales de la salud que trabajan con el mismo grupo médico que su PCP. Salvo en caso de emergencia, también debe acudir al hospital que tiene relación con su grupo médico para obtener atención hospitalaria. Si tiene una emergencia médica, puede recibir atención inmediata en cualquier sala de emergencias, hospital o centro de atención de urgencias, incluso si no está relacionado a su grupo médico. Para obtener más información, lea “Atención médica de urgencia” y “Atención médica de emergencia” en el capítulo 3 de este manual.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



En ocasiones, podría necesitar un servicio que no está disponible de un proveedor dentro del grupo médico. En ese caso, su PCP lo remitirá a un proveedor de otro grupo médico o fuera de la red. Su PCP solicitará la aprobación previa (autorización previa) para que usted consulte a ese proveedor.

En la mayoría de los casos, debe obtener la autorización previa de su PCP, grupo médico, o Community Health Plan of Imperial Valley antes de que pueda consultar a un proveedor fuera de la red o un proveedor que no forma parte del grupo médico. No necesita aprobación previa (autorización previa) para servicios de emergencia, de planificación familiar o de salud mental dentro de la red.

### **Afiliados que tienen Medicare y Medi-Cal**

Los afiliados que tienen Medicare y Medi-Cal deberían consultar a proveedores de Medicare para obtener los beneficios cubiertos de Medicare y a proveedores de Medi-Cal para los beneficios de Medi-Cal.

- Si tiene un plan Medicare Advantage, como un plan de necesidades especiales para personas con doble elegibilidad (por sus siglas en inglés, D-SNP), consulte la Evidencia de Cobertura (EOC) del plan de Medicare.
- Si tiene un plan de Medicare de pago por servicio (FFS), consulte el manual “Medicare y usted” proporcionado por Medicare. También puede encontrarlo en el sitio web de Medicare: <https://www.medicare.gov/medicare-and-you>.

### **Médicos**

Puede elegir un médico u otros proveedores del Directorio de Proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley como su PCP. El PCP que elija debe ser un proveedor dentro de la red. Para obtener una copia del Directorio de Proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

O encuéntralo en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si elige un nuevo PCP, también debe llamarlo para asegurarse de que acepte nuevos pacientes.

Si antes de afiliarse a Community Health Plan of Imperial Valley usted consultaba a un médico que no es parte de la red de Community Health Plan of Imperial Valley, podría seguir recibiendo atención de ese médico durante un tiempo limitado. Esto se denomina “continuidad de la atención”. Puede leer más sobre la continuidad de la



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



atención en el capítulo 2, «Acerca de su plan de salud», de este manual. Para obtener más información, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Si necesita un especialista, el PCP le remitirá a uno de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Algunos especialistas no requieren remisión. Para obtener más información sobre remisiones, consulte la sección “Remisiones” más adelante en este capítulo.

Recuerde que, si no elige un PCP, Community Health Plan of Imperial Valley lo hará por usted, a menos que tenga otra cobertura de salud integral además de Medi-Cal. Lo ideal es que lo elija usted mismo, porque es quien mejor conoce sus necesidades de atención de salud. Si tiene tanto Medicare como Medi-Cal, u otro seguro de atención de salud, no es necesario que elija un PCP de Community Health Plan of Imperial Valley.

Si quiere cambiar de PCP, debe elegir uno del Directorio de Proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley. Asegúrese de que el PCP acepte nuevos pacientes. Para cambiar de PCP, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Puede hacer cambios de PCP por correo postal, fax o a en línea en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Hospitales

En caso de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano.

Si no se trata de una emergencia, y usted necesita atención hospitalaria, su PCP decidirá a qué hospital debe dirigirse. Deberá ir a un hospital que utilice el PCP y que se encuentre dentro de la red de proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley. El Directorio de Proveedores incluye los hospitales de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

## Especialistas en salud de la mujer

Puede acudir a un especialista en salud de la mujer de la red de Community Health Plan of Imperial Valley's para recibir la atención cubierta necesaria para los servicios de cuidado preventivo y de rutina para mujeres. No necesita una remisión o autorización de su PCP para obtener estos servicios. Para obtener ayuda para encontrar un especialista en salud de la mujer, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). También puede llamar a la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al número de teléfono de Servicios al Afiliado, al 1-833-236-4141 (TTY: 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Para los servicios de planificación familiar, su proveedor no tiene que pertenecer a la red de proveedores del Community Health Plan of Imperial Valley. Puede elegir cualquier proveedor de Medi-Cal y no necesita una remisión ni aprobación previa (autorización previa). Para obtener ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley, llame al 1-833-236-4141.

## Directorio de Proveedores

En el Directorio de Proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley está la lista de proveedores de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. La red es el grupo de proveedores que trabajan con Community Health Plan of Imperial Valley.

En el Directorio de Proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley está la lista de hospitales, PCP, especialistas, personal de enfermería con práctica médica, personal de enfermería obstétrica, asistentes médicos, proveedores de servicios de planificación familiar, FQHC, proveedores de servicios de salud mental para pacientes ambulatorios, atención administrada de servicios y apoyo a largo plazo (por sus siglas en inglés, LTSS), centros de maternidad independientes (por sus siglas en inglés, FBC), IHCP y RHC.

El Directorio de Proveedores, contiene los nombres, las especialidades, las direcciones, los números de teléfono, los horarios de atención, los idiomas que hablan y si los proveedores dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley aceptan nuevos pacientes. El Directorio de Proveedores también indica si un proveedor informó a Community Health Plan of Imperial Valley que ofrece servicios de reafirmación de género. También se informa sobre el acceso físico al edificio, por ejemplo, si hay lugar para estacionar, rampas, escaleras con barandas y baños con puertas anchas y barras de apoyo.

Para obtener más información sobre la formación académica, las cualificaciones profesionales, la residencia completada, la formación y la certificación de la junta de un médico, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Puede encontrar el Directorio de Proveedores en línea en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si necesita una copia impresa del Directorio de Proveedores, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Para obtener la lista de estas farmacias, consulte el Directorio de Farmacias de Medi-Cal Rx en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Para encontrar una farmacia cercana, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273 y presione 7 o 711).

### Acceso oportuno a la atención

Su proveedor dentro de la red debe proporcionar acceso oportuno a la atención según sus necesidades de atención de salud. Como mínimo, debe ofrecerle una cita dentro de los plazos que se enumeran en el cuadro siguiente. Community Health Plan of Imperial Valley debe autorizar una remisión para recibir atención de 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 consulta	Debe programar una cita dentro de estos plazos:
Citas de atención de urgencia que no requieren aprobación previa (autorización previa)	48 horas
Citas de atención de urgencia que requieren aprobación previa (autorización previa)	96 horas
Citas no urgentes (de rutina) de atención primaria	10 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) con especialistas, incluido el psiquiatra	15 días hábiles
Citas no urgentes (de rutina) con un proveedor (no médico) de salud mental	10 días hábiles
Citas de atención de seguimiento no urgentes (de rutina) con un proveedor (no médico) de salud mental	Dentro de los 10 días hábiles a partir de la última cita
Citas no urgentes (de rutina) para recibir servicios auxiliares (de apoyo) para el diagnóstico o tratamiento de una lesión, enfermedad u otra afección	15 días hábiles



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Otras normas sobre el tiempo de espera	Debería poder conectarse dentro de los siguientes plazos:
Tiempos de espera telefónica para Servicios al Afiliado durante el horario normal de atención	10 minutos
Tiempos de espera para las llamadas a la Línea de Consultas de Enfermería	30 minutos (contacto con el personal de enfermería)

En algunas ocasiones, esperar un poco más para una cita no es un problema. El proveedor podría darle un tiempo de espera más largo si esto no representa un riesgo para su salud. Debe constar en su historia clínica que este tiempo de espera más largo no representa un riesgo para su salud. Tiene la opción de esperar hasta otra cita más adelante o llamar a Community Health Plan of Imperial Valley para consultar a otro proveedor que usted elija. Su proveedor y Community Health Plan of Imperial Valley respetarán su elección.

El médico puede recomendarle un cronograma específico para los servicios preventivos, la atención de seguimiento para enfermedades prolongadas o remisiones permanentes a especialistas, según sus necesidades.

Infórmenos si necesita servicios de interpretación, incluida la lengua de señas, cuando llama a Community Health Plan of Imperial Valley u obtiene servicios cubiertos. Los servicios de interpretación están disponibles sin cargo. No aconsejamos que los menores o familiares actúen como intérpretes. Para obtener más información sobre los servicios de interpretación, llame al 1-833-236-4141.

Si va a una farmacia de Medi-Cal Rx y necesita servicios de interpretación, como lengua de señas, llame a Servicios 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 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

### Tiempo de viaje o distancia hasta el lugar de atención

Community Health Plan of Imperial Valley debe respetar algunos estándares en cuanto al tiempo de viaje o la distancia de traslado para recibir atención. Esos estándares sirven para garantizar que no tenga que viajar hacia un lugar muy alejado. El tiempo o la distancia del viaje dependen del condado en el que viva.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si Community Health Plan of Imperial Valley no puede ofrecerle atención dentro de estos estándares de tiempo o distancia, es posible que el Departamento de Servicios de Atención Médica autorice uno diferente, llamado “estándar alternativo de acceso”. Para conocer los estándares de tiempo o distancia de Community Health Plan of Imperial Valley en el lugar donde vive, visite [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org). O llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Se considera lejos si el tiempo o la distancia de viaje hasta el proveedor superan los estándares de Community Health Plan of Imperial Valley para su condado.

Esto es independiente de cualquier estándar alternativo de acceso que Community Health Plan of Imperial Valley use para su código postal.

Si necesita recibir atención de un proveedor que se encuentra lejos de donde usted vive, comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Le ayudarán a encontrar un proveedor que brinde atención más cerca de su hogar. Si Community Health Plan of Imperial Valley no encuentra un proveedor más cercano para brindarle atención, usted puede solicitar a Community Health Plan of Imperial Valley que organice el traslado para poder visitar al proveedor, aunque quede lejos de donde vive.

Si necesita ayuda con respecto a los proveedores de farmacia, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) y presione 7 o 711.

---

## Citas

Cuando necesite atención de salud:

- Llame a su PCP.
- Tenga a mano su número de ID de Community Health Plan of Imperial Valley durante la llamada.
- Deje un mensaje con su nombre y número de teléfono si el consultorio está cerrado.
- Lleve su tarjeta BIC de Medi-Cal y su tarjeta de identificación de Community Health Plan of Imperial Valley a la cita.
- Solicite transporte para la cita, si es necesario.
- Solicite asistencia lingüística o servicios de interpretación que necesite antes de su cita para disponer de los servicios en el momento de su consulta.
- Sea puntual: Llegue unos minutos antes a la cita para registrarse, llenar formularios y responder las preguntas que pueda tener el PCP.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Llame de inmediato si no puede asistir a la cita o si llegará tarde.
- Tenga a mano sus preguntas e información sobre los medicamentos que está tomando.

Si tiene una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano. Si necesita ayuda para decidir con qué urgencia debe recibir atención y su PCP no está disponible para responderle, llame a Community Health Plan of Imperial County para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería, al 1-833-236-4141 (TTY 711), y elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas.

---

## Para llegar a la cita

Si no tiene forma de trasladarse para recibir servicios cubiertos, o regresar a su hogar, Community Health Plan of Imperial Valley puede facilitarle un medio de transporte. Según su situación, podría calificar para el beneficio de transporte médico o transporte no médico. Estos servicios de transporte no son para casos de emergencia y están disponibles de forma gratuita.

En caso de emergencia, llame al **911**. El transporte está disponible para servicios y citas que no están relacionados con una emergencia.

Para obtener más información, lea la sección “Beneficios de transporte para casos que no son de emergencia” en el capítulo 4 de este manual.

---

## Cancelación y reprogramación

Si no puede llegar a la cita, comuníquese con el consultorio del proveedor de inmediato. La mayoría de los proveedores exigen que llame 24 horas (un día hábil) antes de la cita si debe cancelarla. Si falta a las citas repetidamente, el proveedor podría interrumpir su atención y deberá buscar un nuevo proveedor.

---

## Pago

Usted **no** tiene que pagar los servicios cubiertos, a menos que le corresponda pagar parte del Costo Mensual de Residencia por la atención a largo plazo. Para obtener más información, lea la sección “Afiliados que reciben atención a largo plazo y pagan una



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

parte del Costo Mensual de Residencia” en el capítulo 2 de este manual. En la mayoría de los casos, no recibirá una factura del proveedor. Cuando recibe servicios de atención de salud o recetas médicas, debe mostrar la tarjeta de ID de Community Health Plan of Imperial Valley y la tarjeta BIC de Medi-Cal, para que el proveedor sepa a quién debe cobrarle. Puede obtener una Explicación de Beneficios (por sus siglas en inglés, EOB) o una declaración de un proveedor. Estos documentos no son facturas.

Si recibe una factura, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Si recibe una factura por recetas médicas, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Informe a Community Health Plan of Imperial Valley la cantidad cobrada, la fecha del servicio y el motivo de la factura. Community Health Plan of Imperial Valley le ayudará a determinar si la factura corresponde a un servicio cubierto o no. Usted no debe pagarles a los proveedores ningún monto que Community Health Plan of Imperial Valley adeude por servicios cubiertos. Si recibe atención de un proveedor fuera de la red y no obtiene la aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley, podría tener que pagar la atención que recibió.

Antes de consultar a un proveedor fuera de la red, debe obtener aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley, excepto en los siguientes casos:

- Si necesita recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano.
- Necesita servicios de planificación familiar o servicios relacionados con pruebas para detectar infecciones de transmisión sexual, en cuyo caso, puede acudir a cualquier proveedor de Medi-Cal sin necesidad de aprobación previa (autorización previa).

Si debe recibir atención médicamente necesaria de un proveedor fuera de la red porque esta no está disponible dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley, no tendrá que pagarla, siempre que la atención sea un servicio cubierto de Medi-Cal y usted haya obtenido aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley. Para obtener más información sobre los servicios de atención confidencial, de emergencia y de urgencia, consulte esos títulos dentro de este capítulo.

Si recibe una factura o se le solicita que pague un copago con el que no está de acuerdo, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Si tiene alguna pregunta, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Si recibe servicios dentro del sistema de Asuntos de Veteranos, o servicios no cubiertos o no autorizados fuera del estado de California, podría tener que pagarlos.

Community Health Plan of Imperial Valley no le reembolsará el dinero en los siguientes casos:

- Los servicios no están cubiertos por Medi-Cal, como los servicios cosméticos.
- No pagó una parte del Costo Mensual de Residencia de Medi-Cal.
- Se atendió con un médico que no acepta Medi-Cal y firmó un formulario donde declara que quiere ser atendido de todas maneras y que usted pagará los servicios.
- Solicitó un reembolso de los copagos de la Parte D de Medicare por las recetas médicas cubiertas por su plan de la Parte D de Medicare.

---

## Remisiones

Si necesita consultar a un especialista para su atención, su PCP u otro especialista le remitirá a uno. Un especialista es un proveedor que se centra en un tipo de servicio atención de salud. El médico que le remita colaborará con usted para elegir un especialista. Para garantizar que pueda consultar a un especialista en manera oportuna, el DHCS establece plazos para que los afiliados obtengan citas. Estos plazos se detallan en la sección “Acceso oportuno a la atención” más adelante en este capítulo. En el consultorio de su PCP pueden ayudarle a programar una cita con el especialista.

Otros servicios que pueden requerir una remisión son las pruebas de laboratorio, los rayos X y los servicios de salud brindados en el consultorio.

Es posible que su PCP le entregue un formulario para que le lleve al especialista, quien lo completará y devolverá al PCP. El especialista le brindará tratamiento durante el tiempo que crea necesario.

Su PCP comenzará el proceso de remisión. Su PCP sabrá si necesita una aprobación previa (autorización previa) o si puede concertar la cita directamente. Si tiene alguna pregunta sobre si la atención de un especialista o de un hospital necesita aprobación previa (autorización previa), puede llamar a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Las solicitudes de derivaciones rutinarias que requieren aprobación previa (autorización previa) tardan hasta siete días calendario en procesarse, pero pueden tardar hasta 14 días calendario (14 días desde la fecha de la solicitud original) si se



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



necesita más información de su PCP. En algunos casos, sus PCP puede pedir una aprobación previa (autorización previa) urgente. Las solicitudes de aprobación previa (autorización previa) aceleradas (rápidas) no pueden demorar más de 72 horas. Si no recibe respuesta en ese plazo, llame al Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Si tiene un problema de salud que requiere atención de salud especial durante mucho tiempo, posiblemente necesite una remisión permanente. Tener una remisión permanente significa que puede ver al mismo especialista más de una vez sin obtener una remisión en cada caso.

Si tiene algún problema para obtener una remisión permanente o quiere recibir una copia de la política de remisiones de Community Health Plan of Imperial Valley, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

**No** necesitará una remisión para lo siguiente:

- Visitas al PCP.
- Visitas al obstetra o ginecólogo.
- Visitas de atención de urgencia o de emergencia.
- Servicios confidenciales para adultos, como atención por agresión sexual.
- Servicios de planificación familiar (para obtener más información, llame al servicio de información y remisiones de la Oficina de Planificación Familiar de California, al 1-800-942-1054).
- Pruebas de VIH y asesoramiento (a partir de los 12 años).
- Servicios para infecciones de transmisión sexual (a partir de los 12 años).
- Servicios quiroprácticos (es posible que se requiera una remisión si se prestan fuera de la red en un FQHCS, una RHC y si se reciben de parte de un IHCP).
- Evaluación inicial de salud mental.
- Acupuntura, para los dos primeros servicios al mes (en combinación con servicios de audiología, quiropráctica, terapia ocupacional y terapia del habla). Es posible que Community Health Plan of Imperial Valley brinde aprobación previa (autorización previa) para más servicios si son médicamente necesarios.
- Servicios de podiatría.
- Servicios dentales elegibles.
- Atención perinatal de rutina de un médico que trabaja con Community Health Plan of Imperial Valley.
- Servicios de enfermería obstétrica certificada.

Los menores también pueden recibir ciertos tratamientos o asesoramiento ambulatorio de salud mental y tratamientos y servicios para trastornos por consumo de sustancias



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

(por sus siglas en inglés, SUD) sin el consentimiento de sus padres o tutores. Para obtener más información, lea las secciones “Servicios con el consentimiento del menor” más adelante en este capítulo y “Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias (SUD)” en el capítulo 4 de este manual.

## Remisiones según la Ley de Equidad del Cáncer de California

El tratamiento efectivo de algunos tipos de cáncer complejos depende de muchos factores. Esto incluye obtener el diagnóstico correcto y recibir tratamiento oportuno por parte de expertos en cáncer. Si se le diagnostica un cáncer complejo, la nueva Ley de Equidad en la Atención del Cáncer de California le permite solicitar a su médico una remisión para recibir tratamiento contra el cáncer en un centro oncológico designado por el Instituto Nacional del Cáncer (por sus siglas en inglés, NCI) dentro de la red, en un centro afiliado al Programa de Investigación Oncológica Comunitaria del NCI (por sus siglas en inglés, NCORP) o en un centro oncológico académico que cumpla los requisitos.

Si Community Health Plan of Imperial Valley no cuenta con un centro oncológico designado por el NCI dentro de la red, Community Health Plan of Imperial Valley le permitirá solicitar una remisión para obtener tratamiento contra el cáncer en uno de estos centros fuera de la red en California, siempre y cuando el centro fuera de la red y Community Health Plan of Imperial Valley acuerden el pago, a menos que usted elija consultar a otro proveedor de tratamiento contra el cáncer.

Si le diagnosticaron cáncer, comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley para averiguar si califica para obtener servicios en uno de estos centros oncológicos.

**¿Está listo para dejar de fumar? Para obtener información en inglés sobre los servicios, llame al 1-800-300-8086. Para información en español, llame al 1-800-600-8191. Para obtener más información, ingrese en [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Aprobación previa (autorización previa)

Para algunos tipos de atención, el PCP o especialista tendrá que pedir permiso a Community Health Plan of Imperial Valley antes de que usted reciba los servicios. A esto se le llama solicitar aprobación previa o autorización previa. Esto significa que Community Health Plan of Imperial Valley debe asegurarse de que la atención sea médicamente necesaria (requerida).

Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables para proteger la vida, evitar una discapacidad o enfermedad graves, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para afiliados menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental.

Los siguientes servicios **siempre** necesitan aprobación previa (autorización previa), aunque los reciba de un proveedor de la red de Community Health Plan of Imperial Valley:

- Internación, si no es una emergencia.
- Servicios fuera del área de Community Health Plan of Imperial Valley si no es atención de emergencia ni de urgencia.
- Atención a largo plazo o servicios de enfermería especializada en un centro de enfermería (como Centros de Atención de Enfermedades Subagudas para adultos y niños que tienen contrato con la Unidad de Enfermedades Subagudas del Departamento de Servicios de Atención Médica) o centros de atención intermedia (como centros de atención intermedia/atención habilitativa/atención de enfermería, para personas con discapacidades del desarrollo).
- Servicios avanzados de diagnóstico por imágenes.
- Servicios de transporte médico cuando no se trata de una emergencia.

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

Community Health Plan of Imperial Valley tiene siete días calendario desde el momento en que recibe la información razonablemente necesaria para decidir (aprobar o denegar) las solicitudes de aprobación previa (autorización previa). Cuando un proveedor presenta una solicitud de aprobación previa (autorización previa) y el Community Health Plan of Imperial Valley considera que seguir el plazo estándar podría poner en grave peligro su vida o su salud, o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima funcionalidad, el Community Health Plan of Imperial Valley tomará una decisión sobre la aprobación previa (autorización previa) en un plazo máximo de 72 horas. Esto significa



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

que, después de recibir la solicitud de preaprobación (autorización previa), Community Health Plan of Imperial Valley le notificará tan pronto como lo requiera su estado de salud y, a más tardar, 72 horas o siete días calendario después de la solicitud de servicios. Personal clínico o de salud, como médicos, enfermeros y farmacéuticos, revisan las solicitudes de aprobación previa (autorización previa).

Community Health Plan of Imperial Valley no influye de ningún modo en la decisión de los revisores de rechazar o aprobar la cobertura o los servicios. Si Community Health Plan of Imperial Valley no aprueba la solicitud, le enviará una carta de *Aviso de Acción (NOA)*. Este aviso le indicará cómo presentar una apelación si usted no está de acuerdo con la decisión.

Community Health Plan of Imperial Valley se comunicará con usted si necesita más información o más tiempo para revisar su solicitud.

Nunca necesitará aprobación previa (autorización previa) para la atención de emergencia, aunque la reciba fuera de la red de Community Health Plan of Imperial Valley o del área de servicio. Por ejemplo, durante el trabajo de parto y el parto si está embarazada. No necesita aprobación previa (autorización previa) para ciertos servicios de atención confidencial. Para saber más sobre los servicios de atención confidencial, lea la sección “Atención confidencial” más adelante en este capítulo.

Si tiene preguntas sobre la aprobación previa (autorización previa), llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

---

## Segundas opiniones

Es posible que quiera obtener una segunda opinión sobre la atención que su proveedor dice que necesita o sobre su diagnóstico o plan de tratamiento. Por ejemplo, tal vez quiera una segunda opinión para asegurarse de que su diagnóstico sea correcto, si no está seguro de necesitar un tratamiento o una cirugía que le indicaron, o si intentó seguir un plan de tratamiento que no funcionó. Community Health Plan of Imperial Valley pagará una segunda opinión si usted o el proveedor de la red la solicitan, y usted la obtiene de un proveedor dentro de la red. No necesita aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley para recibir una segunda opinión de un proveedor dentro de la red. Si quiere una segunda opinión, le remitiremos a un proveedor de la red calificado que pueda dársela.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Para solicitar una segunda opinión y recibir ayuda para elegir un proveedor, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). Su proveedor de la red también puede ayudarle a obtener una remisión para recibir una segunda opinión si desea una.

Si no hay ningún proveedor en la red de Community Health Plan of Imperial Valley para darle una segunda opinión, Community Health Plan of Imperial Valley pagará una segunda opinión de un proveedor fuera de la red. Community Health Plan of Imperial Valley le informará dentro de los cinco días hábiles si se aprobó el proveedor que usted eligió para la segunda opinión. Si tiene una enfermedad crónica o grave, o hay un riesgo inmediato y grave para su salud, como el de perder la vida, una extremidad, o una parte o función importante del cuerpo, Community Health Plan of Imperial Valley le informará por escrito dentro de las 72 horas.

Si Community Health Plan of Imperial Valley rechaza su solicitud de segunda opinión, usted puede presentar una queja formal. Para obtener más información sobre quejas formales, lea la sección “Quejas” en el capítulo 6 de este manual.

---

## Atención confidencial

### Servicios con el consentimiento del menor

Si es menor de 18 años, no necesita el permiso de sus padres o tutor para recibir algunos servicios de atención de salud y puede recibirlos de forma confidencial, lo que significa que no se notificará ni se contactará a sus padres o tutor si recibe estos servicios sin su permiso por escrito. Estos servicios se llaman “servicios con el consentimiento del menor”.

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

- Servicios por agresión sexual.
- Embarazo y servicios relacionados con el embarazo, incluidos los servicios de aborto.
- Servicios de planificación familiar, como servicios de anticoncepción (por ejemplo, pastillas anticonceptivas).

Si tiene **12 años o más**, además de los servicios mencionados anteriormente, también puede obtener los siguientes servicios sin el permiso de sus padres o tutores:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Tratamiento o asesoramiento ambulatorio de salud mental. Esto dependerá de su madurez y capacidad para participar en su atención de salud, según lo determine un profesional.
- Diagnóstico y tratamiento de infecciones, enfermedades contagiosas o transmisibles, incluido el VIH/sida.
- Prevención, pruebas, diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual (ITS) como la sífilis, la gonorrea, la clamidia y el herpes simple.
- Servicios por violencia en la pareja.
- Tratamiento para trastornos por consumo de sustancias (SUD) para casos de abuso de alcohol y drogas, que incluye la detección, la evaluación, la intervención y los servicios de remisión.

Puede obtener servicios con el consentimiento del menor de cualquier proveedor o clínica de Medi-Cal. Los proveedores no tienen que estar en la red de Community Health Plan of Imperial Valley. No necesita una remisión de su PCP ni una aprobación previa (autorización previa).

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

Para encontrar un proveedor de Medi-Cal fuera de la red de Community Health Plan of Imperial Valley Medi-Cal para servicios con el consentimiento del menor, o para solicitar ayuda con el transporte para acudir a un proveedor, llame a Servicios al Afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141.

Para obtener más información sobre los servicios de anticoncepción, lea la sección “Servicios preventivos y de bienestar, y control de enfermedades crónicas” en el capítulo 4 de este Manual.

Community Health Plan of Imperial Valley no cubre los servicios con el consentimiento del menor que son Servicios Especializados de Salud Mental (por sus siglas en inglés, SMHS) ni la mayoría de los servicios de SUD. El condado en el que vive cubre estos servicios. Para obtener más información, incluyendo cómo acceder a estos servicios, lea las secciones “Servicios Especializados de Salud Mental (SMHS)” y “Servicios de Tratamiento de Trastornos por Consumo de Sustancias (SUD)” en el capítulo 4 de este manual. Para obtener más información, llame al 1-833-236-4141.

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



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

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

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

Los menores de edad pueden hablar en privado con un representante sobre sus inquietudes de salud llamando a la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-833-236-4141 (TTY 711) y elegir la opción de la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas en el menú.

También puede solicitar obtener información privada sobre sus servicios médicos en una forma o formato determinado, si está disponible. Puede solicitar que se lo envíen a otra dirección. Para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales, consulte la sección “Aviso de Prácticas de Privacidad” en el capítulo 7 de este manual.

## Servicios de atención confidencial para adultos

Si es un adulto de 18 años o mayor, no es necesario que visite a su PCP para recibir atención para algunas cuestiones que son confidenciales o sensibles. Puede elegir cualquier médico o clínica para estos tipos de atención:

- Planificación familiar y anticoncepción. Para los adultos mayores de 21 años, estos servicios incluyen la esterilización.
- Pruebas de embarazo y asesoramiento, así como otros servicios relacionados con el embarazo.
- Prevención y detección del VIH o sida.
- Prevención, detección y tratamiento de infecciones de transmisión sexual.
- Atención por agresión sexual.
- Servicios de interrupción del embarazo para pacientes ambulatorias.

Para la atención confidencial, no es necesario que el médico o la clínica estén dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Puede elegir a cualquier proveedor de Medi-Cal para obtener estos servicios y no necesita una remisión ni una aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley. Si recibió atención no detallada aquí como atención confidencial de un proveedor fuera de la red, podría tener que pagarla.

Si necesita ayuda para encontrar un médico o una clínica que ofrezca estos servicios, o para acceder a ellos (incluido el transporte), llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). O llame a la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día,



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



los 7 días de la semana, al 1-833-236-4141 (TTY 711). Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas.

Community Health Plan of Imperial Valley no proporcionará información sobre sus servicios de atención médica confidenciales al titular de la póliza o al suscriptor principal de Community Health Plan of Imperial Valley, ni a ningún afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley, sin su permiso por escrito. Puede recibir información privada sobre los servicios médicos de una determinada forma o formato, si está disponible, y pedir que la entreguemos en otra dirección. Para obtener información sobre cómo solicitar comunicaciones confidenciales relacionadas con servicios confidenciales, lea la sección “Aviso de Prácticas de Privacidad” en el capítulo 7 de este manual.

## Objeción moral

Algunos proveedores tienen una objeción moral a brindar ciertos servicios cubiertos. Ellos tienen derecho a no **ofrecer** algunos servicios cubiertos si no están de acuerdo con estos servicios por motivos éticos. Estos servicios siguen estando disponibles para usted a través de otro proveedor. Si su proveedor tiene una objeción moral, le ayudará a encontrar otro proveedor para los servicios que necesite. Community Health Plan of Imperial Valley también puede ayudarle a encontrar un proveedor.

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

- Planificación familiar.
- Servicios anticonceptivos, incluida la anticoncepción de emergencia.
- Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto.
- Tratamientos para la infertilidad.
- Interrupción del embarazo.

Para asegurarse de elegir un proveedor que pueda proporcionarle la atención que usted y su familia necesitan, llame al médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica de su elección. Pregunte si el proveedor puede y está dispuesto a ofrecerle los servicios que usted necesita. O bien, llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Estos servicios están disponibles para usted. Community Health Plan of Imperial Valley se asegurará de que usted y sus familiares puedan acudir a proveedores (médicos, hospitales y clínicas) que les brindarán la atención que necesitan. Si tiene alguna duda



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



o necesita ayuda para encontrar un proveedor, llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY 711).

---

## Atención de urgencia

La atención de urgencia **no** es para emergencias ni afecciones que ponen en riesgo la vida. Es para servicios que usted necesita para prevenir daños graves a su salud debido a una enfermedad repentina, una lesión o una complicación de una afección que ya padece. La mayoría de las citas de atención de urgencia no necesitan aprobación previa (autorización previa). Si solicita una cita para atención de urgencia, le darán una dentro de 48 horas. Si los servicios de atención de urgencia que necesita requieren aprobación previa (autorización previa), le darán una cita dentro de las 96 horas después de solicitarlos.

Para recibir atención de urgencia, llame a su PCP. Si no puede comunicarse con el PCP, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711). O puede llamar a la Línea de Consultas de Enfermería al número de teléfono de Servicios al Afiliado, al 1-833-236-4141 (TTY 711). Para consultar qué nivel de atención necesita, elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas.

Si necesita atención de urgencia fuera del área, vaya al centro de atención de urgencia más cercano.

Las necesidades de atención de urgencia podrían ser:

- Resfríos.
- Dolor de garganta.
- Fiebre.
- Dolor de oído.
- Esguince muscular.
- Servicios de maternidad.

Cuando se encuentre dentro del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley y necesite atención médica urgente, debe obtener los servicios de atención médica urgente de un proveedor dentro de la red. No necesita aprobación previa (autorización previa) para la atención de urgencia de proveedores dentro de la red en el área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley. Si necesita ayuda para encontrar un proveedor de atención de salud urgente dentro de la red, llame al 1-833-236-4141, (TTY 711) o visite [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si se encuentra fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley, pero dentro de los Estados Unidos, no necesita aprobación previa (autorización previa) para recibir atención de urgencia fuera de dicha área. Acuda al centro de atención de urgencia más cercano.

Medi-Cal no cubre los servicios de atención urgente fuera de los Estados Unidos. Si viaja fuera de los Estados Unidos, y necesita atención de urgencia, Health Net no cubrirá su atención.

Si necesita atención de salud mental de urgencia o servicios para trastornos por consumo de sustancias, llame al programa de salud mental o trastornos por consumo de sustancias de su condado, o a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Llame al plan de salud mental del condado o la Organización de Salud del Comportamiento de Community Health Plan of Imperial Valley en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para consultar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Si recibe medicamentos como parte de su consulta de urgencias cubierta mientras se encuentra allí, Community Health Plan of Imperial Valley los cubrirá como parte de su consulta cubierta. Si su proveedor de atención de urgencia le da una receta médica para que la lleve a una farmacia, Medi-Cal Rx determinará si está cubierta. Para saber más sobre Medi-Cal Rx, consulte “Medicamentos que requieren receta médica cubiertos por MediCal Rx” en la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4 de este Manual.

---

## Atención de emergencia

Para recibir atención de emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano. **No** necesita aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley para la atención de emergencia.

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



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si se encuentra fuera de los Estados Unidos, solo se cubre la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá y México. La atención de emergencia y otros tipos de atención en otros países no están cubiertos.

La atención de emergencia es para enfermedades que ponen en riesgo la vida. Está dirigida a enfermedades o lesiones que, según la opinión de una persona prudente (no un profesional de la salud) con un conocimiento promedio de salud y medicina, podrían poner en peligro su salud (o la salud del bebé por nacer) si no recibe atención de inmediato. Esto incluye dañar gravemente una función, un órgano o una parte del cuerpo. Estos son algunos ejemplos:

- Trabajo de parto.
- Fracturas.
- Dolor intenso.
- Dolor en el pecho.
- Dificultad para respirar.
- Quemaduras graves.
- Sobredosis de drogas.
- Desmayos.
- Sangrado grave.
- Estados psiquiátricos de emergencia, como depresión grave o pensamientos suicidas.

**No** vaya a la sala de emergencias (por sus siglas en inglés, ER) para recibir atención de rutina o que no necesita de inmediato. Su PCP es quien lo conoce mejor y quien debe brindarle atención de rutina. No es necesario comunicarse con el PCP ni con Community Health Plan of Imperial Valley antes de ir a la ER. Sin embargo, si no sabe si su enfermedad es una emergencia, llame a su PCP. También puede comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería al 1-833-236-4141 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas.

Si necesita atención de emergencia fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley, acuda a la sala de emergencias más cercana, aunque no pertenezca a la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Si va a una ER, solicite que llamen a Community Health Plan of Imperial Valley. Usted o el hospital donde fue admitido deben llamar a Community Health Plan of Imperial Valley dentro de las 24 horas después de que le hayan brindado atención de emergencia. Si viaja al extranjero, a excepción de Canadá o México, y necesita atención de emergencia, Community Health Plan of Imperial Valley **no** cubrirá su atención.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

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

Si necesita atención en un hospital fuera de la red después de la emergencia (atención posterior a la estabilización), el hospital se comunicará con Community Health Plan of Imperial Valley.

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

**Recuerde:** No llame al **911**, a menos que considere razonablemente que tiene una emergencia médica. Busque atención de emergencia solo en casos de emergencia, no para recibir atención de rutina ni por una enfermedad leve, como un resfrío o un dolor de garganta. Si se trata de una emergencia, llame al **911** o vaya a la sala de emergencias o al hospital más cercano.

**La Línea de Consultas de Enfermería de Community Health Plan of Imperial Valley le brinda información y asesoramiento médico de manera gratuita las 24 horas del día, todos los días del año. Llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).**

---

## Línea de Consultas de Enfermería

La Línea de Consultas de Enfermería de Community Health Plan of Imperial Valley le brinda información y asesoramiento médico de manera gratuita las 24 horas del día, todos los días del año. Llame a Servicios al Afiliado, al 1-833-236-4141 (TTY 711), para comunicarse con la Línea de Consultas de Enfermería disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Elija en el menú la opción de la Línea de Consultas de Enfermería atendida las 24 horas para lo siguiente:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](https://www.chpiv.org).

- Hablar con un enfermero que responderá sus preguntas sobre temas médicos, le brindará asesoramiento con respecto a la atención de salud y le ayudará a decidir si debe acudir a un proveedor de inmediato.
- Recibir ayuda para determinadas enfermedades, como la diabetes o el asma, o asesoramiento sobre qué tipo de proveedor sería adecuado para su enfermedad.

La Línea de Consultas de Enfermería **no** le ayudará con citas clínicas ni renovaciones de medicamentos. Si necesita ayuda con ese tipo de cuestiones, comuníquese con el consultorio del proveedor.

La Línea de Consultas de Enfermería ofrece servicios en inglés y español, con servicios de interpretación disponibles para otros idiomas.

---

## Instrucciones anticipadas de atención de salud

Una *instrucción anticipada de atención de salud* o solo *instrucción anticipada* es un formulario legal. En ese documento, usted puede indicar cuál es la atención de salud que quiere recibir en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones más adelante. Además, puede indicar la atención de salud que **no** quiere recibir. También puede designar a otra persona, como su cónyuge, para que tome decisiones sobre su atención de salud si usted no puede hacerlo.

Puede obtener un *formulario de instrucción anticipada* en farmacias, hospitales, bufetes de abogados y consultorios médicos. Es posible que tenga que pagarlo. También puede buscar y descargar un formulario gratuito en línea. Un familiar, su PCP o alguien de su confianza puede ayudarle a completar el formulario.

Tiene derecho a que su *instrucción anticipada* se incluya en los expedientes médicos. Tiene derecho a cambiar o cancelar las *instrucciones anticipadas* en cualquier momento.

Además, tiene derecho a recibir información si hay cambios en las leyes sobre las *instrucciones anticipadas*. Community Health Plan of Imperial Valley le informará, en un plazo de hasta 90 días, después de que se apliquen cambios en la ley estatal.

Para obtener más información, puede llamar a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

## Donación de órganos y tejidos

Usted puede ayudar a salvar vidas haciéndose donante de órganos o tejidos. Si tiene entre 15 y 18 años, puede ser donante con el consentimiento por escrito de su padre, madre o tutor. Es posible cambiar de opinión y dejar de ser donante de órganos en cualquier momento. Si quiere obtener más información sobre la donación de órganos o tejidos, hable con su PCP. También puede visitar el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

# 4. Beneficios y servicios

---

## Qué beneficios y servicios cubre su plan de salud

En este capítulo se explican los beneficios y los servicios que cubre Community Health Plan of Imperial Valley. Sus servicios cubiertos son gratuitos siempre y cuando sean médicamente necesarios y los preste un proveedor dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. Debe solicitar la aprobación previa (autorización previa) a Community Health Plan of Imperial Valley si la atención médica se presta fuera de la red, excepto en el caso de determinados servicios confidenciales, atención de emergencia y atención urgente fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley. Su plan de salud podría cubrir servicios médicamente necesarios de un proveedor fuera de la red, pero debe solicitar una aprobación previa (autorización previa) a Community Health Plan of Imperial Valley.

Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables para proteger la vida, evitar una discapacidad o enfermedad graves, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada. Para afiliados menores de 21 años, los servicios de Medi-Cal incluyen atención médicamente necesaria para curar o ayudar a aliviar una enfermedad o afección física o mental. Para obtener más información sobre los servicios cubiertos, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

Los afiliados menores de 21 años reciben beneficios y servicios adicionales. Para obtener más información, lea el capítulo 5, “Atención de bienestar para niños y jóvenes”, de este manual.

A continuación, se enumeran algunos de los beneficios y servicios de salud básicos que ofrece Community Health Plan of Imperial Valley. Los beneficios y servicios marcados con un asterisco (\*) necesitan aprobación previa (autorización previa).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Acupuntura\*
- Servicios y tratamientos agudos (a corto plazo) con atención de salud en el hogar\*
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Servicios de ambulancia en caso de emergencia
- Servicios de anestesiología\*
- Prevención del asma
- Audiología\*
- Servicios básicos de administración de la atención
- Tratamiento de salud del comportamiento\*
- Prueba de marcadores biológicos\*
- Rehabilitación cardíaca\*
- Quimioterapia y radioterapia\*
- Servicios quiroprácticos\*
- Circuncisiones de recién nacidos (desde el nacimiento y hasta los 30 días de vida)
- Evaluación de la salud cognitiva
- Servicios de los Trabajadores Comunitarios de Salud (por sus siglas en inglés, CHW)
- Apoyo Comunitarios\*
- Servicios de Administración de Atención Médica Compleja (por sus siglas en inglés, CCM)
- Servicios dentales, limitados (realizados por un profesional médico o un proveedor de atención primaria en un consultorio dental)\*
- Servicios de diálisis o hemodiálisis
- Servicios de Doula
- Equipo médico duradero (por sus siglas en inglés, DME)\*
- Servicios de diádica
- Visitas a la sala de emergencias
- Servicios de Administración Mejorada de la Atención (por sus siglas en inglés, ECM)
- Nutrición enteral y parenteral\*
- Servicios de planificación familiar (puede acudir a un proveedor fuera de la red)
- Atención relacionada con la afirmación de género\*
- Servicios y dispositivos de habilitación\*
- Audífonos
- Cuidado de la salud en el hogar\*
- Cuidado de pacientes terminales\*
- Vacunas
- Atención médica o quirúrgica para paciente internado\*
- Servicios de atención intermedia para personas con discapacidades del desarrollo\*
- Servicios de laboratorio y radiología\*
- Terapias y servicios de salud a domicilio a largo plazo\*
- Servicios y apoyos a largo plazo\*
- Atención por maternidad y de recién nacidos
- Terapia para la salud mental\*
- Terapia ocupacional\*.
- Trasplante de órganos y médula ósea\*
- Aparatos ortóticos o prótesis\*
- Suministros para ostomía y urología
- Servicios para pacientes ambulatorios en hospital\*
- Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios
- Cirugía para pacientes ambulatorios\*
- Atención paliativa\*
- Visitas al PCP
- Servicios de pediatría



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



- Servicios de pediatría especializados\*
- Fisioterapia\*
- Servicios de podiatría\*
- Rehabilitación pulmonar
- Secuenciación rápida del genoma completo\*
- Servicios y dispositivos de rehabilitación\*
- Servicios de enfermería especializada, incluidos servicios para enfermedades subagudas\*
- Consultas con especialistas
- Terapia del habla\*
- Servicios de medicina callejera
- Tratamiento contra el abuso de sustancias
- Servicios quirúrgicos\*
- Telemedicina o telesalud
- Servicios de cambio de sexo\*
- Servicios de transición de la atención\*
- Atención de urgencia
- Servicios de la vista\*
- Servicios de salud de la mujer

Las definiciones y descripciones de los servicios cubiertos están en el capítulo 8, “Números de teléfono importantes y glosario”, de este manual.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Los servicios médicamente necesarios son razonables e indispensables para proteger la vida, evitar una discapacidad o enfermedad graves, o reducir el dolor intenso a causa de una enfermedad, afección o lesión diagnosticada.**

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

**Para los afiliados menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si es necesario para corregir o mejorar defectos y enfermedades o afecciones físicas y mentales en virtud de la prestación Medi-Cal para niños y adolescentes (también conocida como beneficio de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Temprano y Periódico [por sus siglas en inglés, EPSDT]). Esto incluye atención necesaria para curar o ayudar a aliviar enfermedades o afecciones físicas o mentales, o bien mantener el estado del afiliado para evitar que empeore.**

**Los servicios médicamente necesarios no incluyen lo siguiente:**

- **Tratamientos no probados o en fase de prueba.**
- **Servicios o artículos no aceptados generalmente como eficaces.**
- **Servicios fuera del curso y la duración normales del tratamiento o servicios que no tienen pautas clínicas.**
- **Servicios para la comodidad del cuidador o del proveedor.**

**Community Health Plan of Imperial Valley se organiza con otros programas para asegurarse de que obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si esos servicios están cubiertos por otros programas y no por Community Health Plan of Imperial Valley.**



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

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

- Proteger la vida.
- Prevenir enfermedades o discapacidades importantes.
- Aliviar el dolor intenso.
- Lograr un crecimiento y desarrollo adecuados según la edad.
- Alcanzar, mantener y recuperar capacidad funcional.

Para los afiliados menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios son todos los servicios cubiertos mencionados antes y las medidas, los tratamientos, los exámenes de detección, las vacunas y los servicios de atención de salud y de diagnóstico necesarios para corregir o mejorar defectos, enfermedades y afecciones físicas y mentales, tal como se exige en el beneficio Medi-Cal para Niños y Adolescentes. Este beneficio se conoce como “beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento (EPSDT)” conforme a 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 en el programa. Los servicios de Medi-Cal para Niños y Adolescentes son más amplios que los que se ofrecen a los adultos. Están diseñados para garantizar a los niños la detección temprana y la atención para prevenir o diagnosticar y tratar problemas de salud tan pronto como sea posible. Su objetivo es asegurarse de que cada niño reciba la atención de salud que necesita, cuando la necesita... La atención adecuada, para el niño adecuado, en el momento y lugar adecuados.

Community Health Plan of Imperial Valley se organizará con otros programas para asegurarse de que obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluso si otro programa cubre esos servicios y Community Health Plan of Imperial Valley no lo hace. Consulte “Otros programas y servicios de Medi-Cal” más adelante en este capítulo.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

## Beneficios de Medi-Cal cubiertos por Community Health Plan of Imperial Valley

### Servicios para pacientes ambulatorios.

#### *Vacunas para adultos.*

Puede recibir vacunas para adultos (inyecciones) de un proveedor dentro de la red sin aprobación previa (autorización previa) cuando se trate de un servicio preventivo.

Community Health Plan of Imperial Valley cubre las vacunas recomendadas por las Prácticas del Comité Asesor sobre Vacunación (por sus siglas en inglés, ACIP) de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (por sus siglas en inglés, CDC), como servicios preventivos, incluidas las vacunas que necesita cuando viaja.

También puede recibir algunos servicios de vacunas para adultos en farmacias a través de Medi-Cal Rx. Para obtener más información sobre Medi-Cal Rx, consulte la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” más adelante en este capítulo.

#### *Atención de alergias*

Community Health Plan of Imperial Valley cubre pruebas y tratamientos de alergias, como desensibilización, hiposensibilización o inmunoterapia.

#### *Servicios de anestesiología*

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de anestesia que son médicamente necesarios cuando recibe atención para pacientes ambulatorios.

Esto puede incluir la anestesia para procedimientos dentales cuando la administra un anestesiólogo, que puede requerir una aprobación previa (autorización previa).

#### *Servicios quiroprácticos*

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios quiroprácticos que se limitan al tratamiento de la columna vertebral mediante la manipulación manual.

Los servicios quiroprácticos se limitan a dos servicios por mes como máximo, o la combinación de dos servicios por mes de los siguientes: acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla. Los límites no se aplican a los menores de 21 años. Es posible que Community Health Plan of Imperial Valley brinde aprobación previa a otros servicios según sea médicamente necesario.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Los siguientes afiliados califican para servicios quiroprácticos:

- Niños menores de 21 años.
- Mujeres embarazadas hasta el final del mes que incluye los 60 días después del final de un embarazo.
- Residentes en centros de enfermería especializada, de atención intermedia o de atención de enfermedades subagudas.
- Todos los afiliados, siempre que los servicios se brinden en departamentos para pacientes ambulatorios de hospitales, clínicas ambulatorias, centros de salud federalmente calificados (FQHC) o clínicas rurales de salud (RHC) del condado, dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley. No todos los FQHC, las RHC o los hospitales del condado ofrecen servicios quiroprácticos para pacientes ambulatorios.

### ***Evaluación de la salud cognitiva***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre una evaluación anual de la salud cognitiva para afiliados de 65 años o mayores que, de otro modo, no califican para realizarse una evaluación similar como parte de la visita anual de bienestar conforme al programa de Medicare. La evaluación de la salud cognitiva busca signos de enfermedad de Alzheimer o demencia.

### ***Servicios de los Trabajadores Comunitarios de Salud (por sus siglas en inglés, CHW)***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de los CHW cuando son recomendados por un médico u otro profesional con licencia, para prevenir enfermedades, discapacidades y otras afecciones de salud o su progresión; prolongar la vida; y promover la salud física y mental y la eficiencia. Los servicios de los trabajadores comunitarios de salud no tienen límites en cuanto a la ubicación de los servicios y los afiliados pueden recibirlos en entornos como la sala de emergencias. Los servicios incluyen:

- Educación para la salud y apoyo o defensa individual, incluyendo el control y la prevención de enfermedades crónicas o infecciosas; del comportamiento, perinatales y de salud bucodental; y prevención de la violencia o las lesiones.
- Promoción de la salud y asesoramiento, incluidas la fijación de objetivos y la creación de planes de acción para abordar la prevención y la administración de enfermedades.
- Orientación de salud, que incluye brindar información, capacitación y apoyo para facilitar el acceso a la atención de salud y los recursos comunitarios.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Servicios de detección y evaluación que no requieren licencia y que ayudan a conectar a los afiliados con servicios para mejorar su salud.

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

- El afiliado resultó gravemente herido como consecuencia de la violencia comunitaria.
- El afiliado corre un riesgo significativo de sufrir lesiones violentas como consecuencia de la violencia comunitaria.
- El afiliado estuvo expuesto de forma continuada a violencia en la comunidad.

Los servicios para prevención de la violencia de los trabajadores comunitarios de salud son específicos para casos de violencia en la comunidad (es decir, violencia ejercida para pandillas). Los servicios de los CHW pueden prestarse a los afiliados que sufren violencia interpersonal/doméstica a través de otras vías, con formación/experiencia específicas para esas necesidades.

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

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los tratamientos de diálisis. También cubre los servicios de hemodiálisis (diálisis crónica) si el médico envía una solicitud y Community Health Plan of Imperial Valley la aprueba.

La cobertura de Medi-Cal no incluye lo siguiente:

- Equipamiento, suministros y artículos de confort, comodidad o lujo.
- Artículos no médicos, como generadores o accesorios para hacer que el equipo de diálisis en el hogar sea portátil.

### ***Servicios de Doula***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de doula brindados por proveedores con esta especialidad dentro de la red durante el embarazo de la afiliada; durante el trabajo de parto y el parto (incluye parto de un feto muerto, aborto espontáneo o inducido), y en el plazo de un año desde la finalización del embarazo. Medi-Cal no cubre todos los servicios de doula. Los servicios de doula no incluyen la determinación de enfermedades, el asesoramiento médico ni ningún tipo de evaluación clínica, examen o procedimiento. Los siguientes servicios de Medi-Cal no forman parte de los beneficios de doula:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Servicios de salud del comportamiento.
- Vendaje abdominal tras una cesárea realizado por un profesional clínico.
- Coordinación de la atención clínica.
- Clases grupales de educación sobre el parto.
- Educación para la salud integral, que incluye orientación, evaluación y planificación (servicios del programa de Servicios Perinatales Integrales).
- Servicios de atención de salud relacionados con el embarazo, el parto y el posparto.
- Hipnoterapia (servicio de salud mental no especializado [por sus siglas en inglés, NSMHS]).
- Asesoramiento sobre lactancia, clases grupales y suministros.
- Servicios de Apoyo Comunitario Medicamente Necesarios.
- Servicios de nutrición (evaluación, asesoramiento y desarrollo de planes de atención).
- Transporte.

Si una afiliada necesita o desea servicios relacionados con el embarazo o una doula que **no** están cubiertos, la afiliada o la doula pueden solicitar la atención. Llame al PCP del afiliado o a Servicios al Afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley.

Las doulas son trabajadoras especializadas en nacimientos que ofrecen educación para la salud, defensa y apoyo físico, emocional y no médico a las personas embarazadas y en posparto antes, durante y después del parto, incluido apoyo para casos de aborto espontáneo, parto de un feto muerto o aborto inducido.

Cualquier afiliada embarazada o en posparto puede recibir los siguientes servicios de una doula de la red:

- Una consulta inicial.
- Hasta ocho consultas adicionales que pueden ser una combinación de consultas prenatales y posparto.
- Apoyo durante el trabajo de parto y el parto (incluidos los que resulten en el parto de un feto muerto), un aborto inducido o espontáneo.
- Hasta dos visitas de posparto de tres horas de duración después de terminado el embarazo.

Las afiliadas pueden recibir hasta nueve consultas de posparto adicionales si cuentan con la recomendación por escrito del médico u otro profesional con licencia.

Cualquier afiliada embarazada o en posparto que desee recibir los servicios de una doula puede encontrar una llamando al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley debe coordinar el acceso a servicios de doula fuera de la red para las afiliadas si no hay proveedoras de esta especialidad dentro de la red.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



### ***Servicios de diádica***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios médicamente necesarios de atención de salud del comportamiento diádica (por sus siglas en inglés, DBH) para los afiliados y sus cuidadores. Una diáda es un niño de entre 0 y 20 años y sus padres o cuidadores. La atención diádica atiende conjuntamente a los padres o cuidadores y al niño. Se focaliza en el bienestar de la familia para respaldar el desarrollo saludable y la salud mental del niño.

Los servicios de atención diádica incluyen lo siguiente:

- Consultas de control infantil de DBH.
- Servicios integrales de apoyo comunitario diádico.
- Servicios psicoeducativos diádicos.
- Servicios para padres o cuidadores diádicos.
- Formación familiar diádica.
- Asesoramiento sobre el desarrollo infantil y servicios de salud mental materna.

### ***Cirugía para pacientes ambulatorios***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios quirúrgicos para pacientes ambulatorios. Deberá obtener aprobación previa (autorización previa) para algunos procedimientos antes de recibir los servicios. Los procedimientos diagnósticos y ciertos procedimientos médicos o dentales ambulatorios se consideran electivos. Debe obtener aprobación previa (autorización previa).

### ***Servicios de médicos***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de médicos que sean médicamente necesarios.

### ***Servicios de podiatría (cuidado de los pies)***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de podiatría médicamente necesarios para el diagnóstico y tratamiento médico, quirúrgico, mecánico, eléctrico y de manipulación del pie. Esto incluye el tratamiento de los tobillos y tendones conectados al pie. También se incluye el tratamiento no quirúrgico de los músculos y tendones de la pierna que controlan las funciones del pie.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### ***Terapias de tratamiento***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre diferentes terapias de tratamiento. Por ejemplo:

- Quimioterapia.
- Radioterapia.

### **Atención por maternidad y de recién nacidos**

En Community Health Plan of Imperial Valley, se cubren estos servicios de atención por maternidad y para recién nacidos:

- Parto en un centro de maternidad, en casa o en un hospital, según lo que prefiera la afiliada y lo que sea mejor para usted desde el punto de vista médico.
- Extractores de leche materna y suministros.
- Educación y herramientas para lactancia.
- Coordinación de la atención.
- Asesoramiento.
- Diagnóstico de trastornos genéticos del feto y asesoramiento.
- Servicios de Doula.
- Servicios de salud mental materna.
- Atención para recién nacidos.
- Información nutricional.
- Educación para la salud relacionada con el embarazo.
- Atención prenatal, durante el parto y posparto por parte de personal de enfermería obstétrica (CNM) certificada, personal de enfermería obstétrica con licencia (LM) o médicos, según las preferencias de los afiliados y lo que sea mejor para ellos desde el punto de vista médico.
- Remisiones y evaluaciones de salud mental y social.
- Vitaminas y suplementos minerales.

Todas las afiliadas embarazadas y en posparto pueden recibir todos los servicios mencionados anteriormente. Los afiliados pueden llamar al 1-833-236-4141 (TTY 711) para obtener ayuda para recibir servicios.

### ***Cobertura extendida para el posparto***

Community Health Plan of Imperial Valley ofrece cobertura completa por hasta 12 meses después de la finalización del embarazo, independientemente de los cambios en los ingresos o cómo termina el embarazo.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Servicios de telesalud

La telesalud es una forma de recibir servicios aunque usted no esté físicamente en el mismo lugar que el proveedor. Puede incluir una conversación en directo con el proveedor por teléfono, videollamada u otros medios. O bien, puede permitirle compartir información con el proveedor sin una conversación en directo. Puede recibir muchos servicios a través de telesalud.

Es posible que la telesalud no esté disponible para todos los servicios cubiertos. Puede comunicarse con su proveedor para saber qué servicios están disponibles a través de telesalud. Es importante que usted y su proveedor estén de acuerdo en que el uso de telesalud para un servicio es el adecuado. También tiene derecho a lo siguiente:

Tiene derecho a obtener servicios en persona y no es obligatorio usar los servicios de telesalud, aunque el proveedor esté de acuerdo en que es lo adecuado en su caso.

## Servicios de salud mental

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

Community Health Plan of Imperial Valley cubre las evaluaciones iniciales de salud mental sin necesidad de aprobación previa (autorización previa). Puede obtener una evaluación de salud mental en cualquier momento de un proveedor de salud mental con licencia que participe en la red de Community Health Plan of Imperial Valley. No necesita una remisión.

El PCP o proveedor de salud mental podrían remitirle a un especialista dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley para que le realice más exámenes de salud mental a fin de determinar el nivel de atención que necesita. Si los resultados de estos exámenes muestran que usted tiene una aflicción leve o moderada, o un deterioro mental, emocional o del comportamiento, Community Health Plan of Imperial Valley puede brindarle servicios de salud mental. Community Health Plan of Imperial Valley cubre ciertos servicios de salud mental. Por ejemplo:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual y de grupo (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Desarrollo de habilidades cognitivas para mejorar la atención, la memoria y la resolución de problemas.
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Servicios de laboratorio para pacientes ambulatorios.
- Servicios de laboratorio ambulatorio, medicamentos que no estén ya cubiertos por la *Lista de Medicamentos* por Contrato de Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), suministros y suplementos.
- Consulta psiquiátrica.
- Terapia de familia que incluye por lo menos a dos miembros de la familia. Algunos ejemplos de terapia de familia son los siguientes:
  - Psicoterapia para niños y padres (de 0 a 5 años).
  - Terapia interactiva entre padres e hijos (de 2 a 12 años).
  - Terapia cognitivo-conductual de pareja (adultos).

Si quiere obtener más información sobre los servicios de salud mental que brinda Community Health Plan of Imperial Valley, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

Si el tratamiento para un trastorno de salud mental que necesita no está disponible en la red de Community Health Plan of Imperial Valley o si su PCP o proveedor de salud mental no puede proporcionarle el tratamiento en los plazos indicados anteriormente en la sección “Acceso oportuno a la atención”, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá y le ayudará a organizar servicios fuera de la red.

Si los resultados de estos exámenes muestran que podría tener un nivel de deterioro mayor y necesitar servicios especializados de salud mental, el PCP o proveedor de salud mental pueden remitirle al plan de salud mental del condado para que reciba la atención que necesita. Community Health Plan of Imperial Valley le ayudará a coordinar la primera cita con un proveedor del plan de salud mental del condado para que elija el cuidado adecuado para usted. Para obtener más información, lea la sección “Otros programas y servicios de Medi-Cal” en el capítulo 4.

Si usted o alguien que conoce está atravesando una crisis, comuníquese con la Línea **988** de Prevención del Suicidio y Crisis. **Llame o envíe un mensaje de texto al 988 o chatee en línea en [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)**. La Línea **988** de Prevención del Suicidio y Crisis ofrece apoyo gratuito y confidencial a las personas que estén atravesando una crisis, Cualquiera puede obtener ayuda, incluidas las personas que sufren trastornos emocionales y aquellas que necesitan apoyo por una crisis suicida, de salud mental o de consumo de sustancias.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Servicios de atención de emergencia

### ***Servicios para pacientes internados y ambulatorios necesarios para tratar una emergencia médica***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre todos los servicios necesarios para tratar una emergencia médica que se produzca en los Estados Unidos (incluidos territorios como Samoa Americana, Guam, Islas Marianas del Norte, Puerto Rico o las Islas Vírgenes de los Estados Unidos). Community Health Plan of Imperial Valley también cubre la atención de emergencia que requiera hospitalización en Canadá o México.

Una emergencia médica es una enfermedad que causa un dolor intenso o una lesión grave. La enfermedad es tan grave que, si no recibe atención de salud inmediata, una persona prudente (no un profesional de la salud) podría esperar alguna de las siguientes consecuencias:

- Riesgo grave para su salud.
- Daños graves a las funciones corporales.
- Disfunciones graves de cualquier órgano o parte del cuerpo.
- Riesgos graves en el caso de una persona embarazada en trabajo de parto activo, es decir, en trabajo de parto en un momento en el que se produzca cualquiera de las siguientes situaciones:
  - No hay tiempo suficiente para trasladarla de manera segura a otro hospital antes del parto.
  - El traslado podría representar una amenaza para su salud o seguridad o para la del bebé por nacer.

Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le da un suministro de hasta 72 horas de un medicamento que requiere receta médica para pacientes ambulatorios como parte de su tratamiento, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá este medicamento como parte de los servicios de emergencia. Si un proveedor de la sala de emergencias de un hospital le hace una receta médica que usted debe surtir en una farmacia para pacientes ambulatorios, Medi-Cal Rx cubrirá ese medicamento que requiere receta médica.

Si necesita un suministro de emergencia de un medicamento que obtiene en una farmacia para pacientes ambulatorios mientras viaja, Medi-Cal Rx será responsable de cubrir el medicamento, y no Community Health Plan of Imperial Valley. Si en la farmacia necesitan ayuda para darle un suministro de emergencia, pídales que llamen a Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

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

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de ambulancia para que pueda llegar al lugar de atención más cercano en caso de emergencia. Esto significa que la gravedad de su afección es tal que otras formas de traslado al lugar de atención podrían poner en riesgo su salud o su vida. No se cubre ningún servicio fuera de los Estados Unidos, excepto la atención de emergencia que requiere internación si usted está en Canadá o México. Si recibe servicios de ambulancia en caso de emergencia en Canadá y México y no lo internan durante ese episodio para brindarle atención, Community Health Plan of Imperial Valley no cubrirá los servicios de ambulancia.

### **Cuidado de enfermos terminales y atención paliativa.**

Community Health Plan of Imperial Valley cubre la atención paliativa y el cuidado de enfermos terminales para niños y adultos para aliviarles molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales. Los adultos, a partir de los 21 años, no pueden recibir servicios de cuidado de pacientes terminales y atención curativa (recuperación) de manera simultánea.

### ***Cuidado de pacientes terminales***

El cuidado de pacientes terminales es un beneficio para los afiliados que tienen una enfermedad terminal. Para recibir este beneficio, el afiliado debe tener una esperanza de vida de 6 meses o menos. Es una intervención que se centra principalmente en el tratamiento del dolor y los síntomas, más que en una cura para prolongar la vida.

El cuidado de pacientes terminales incluye:

- Servicios de enfermería.
- Servicios de fisioterapia, de terapias ocupacional o del habla.
- Servicios sociales y médicos.
- Servicios de ama de casa y de ayudante para el cuidado de la salud en el hogar.
- Suministros y aparatos médicos.
- Algunos servicios biológicos y medicamentos que pueden estar disponibles a través Medi-Cal Rx.
- Servicios de asesoramiento.
- Servicios de enfermería las 24 horas durante períodos de crisis y cuando se necesitan para que el afiliado con una enfermedad terminal permanezca en su hogar.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Atención de relevo por hasta cinco días consecutivos cada vez para pacientes internados en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro de cuidado de pacientes terminales.
- Atención a corto plazo para el manejo del dolor o de los síntomas para pacientes internados en un hospital, un centro de enfermería especializada o un centro de cuidado de pacientes terminales.

Es posible que Community Health Plan of Imperial Valley requiera que obtenga cuidado de pacientes terminales de un proveedor dentro de la red, a menos que los servicios médicamente necesarios no estén disponibles dentro de la red.

### ***Atención paliativa***

La atención paliativa es un tipo de atención centrada en el paciente y la familia que mejora la calidad de vida, ya que se anticipa al dolor y evita o trata el sufrimiento. Los cuidados paliativos están disponibles para niños y adultos con enfermedades graves o potencialmente mortales. Para recibir cuidado paliativo, no es necesario que el afiliado tenga una esperanza de vida de seis meses o menos. Se puede brindar al mismo tiempo que la atención curativa.

La atención paliativa incluye:

- Planificación de la atención anticipada.
- Evaluación y consulta para atención paliativa.
- Plan de atención que incluye toda la atención paliativa y curativa autorizada.
- Equipo de cuidados paliativos, que incluye, entre otros:
  - Un médico u osteópata.
  - Un asociado médico.
  - Un enfermero registrado.
  - Un enfermero vocacional con licencia o personal de enfermería con práctica médica.
  - Un trabajador social.
  - Un capellán.
- Coordinación de la atención.
- Manejo del dolor y los síntomas.
- Servicios sociales, médicos y de salud mental.

Los adultos, a partir de los 21 años, no pueden recibir atención curativa y cuidado de pacientes terminales de manera simultánea. Si usted recibe atención paliativa y es elegible para obtener cuidado de pacientes terminales, puede solicitar el cambio a este tipo de cuidado en cualquier momento.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



## Internación

### ***Servicios de anestesiología***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de anestesiología médicamente necesarios durante las hospitalizaciones cubiertas. Un anestesiólogo es un proveedor que se especializa en administrar anestesia a los pacientes. La anestesia es un tipo de medicamento utilizado durante algunos procedimientos médicos o dentales.

### ***Servicios hospitalarios para pacientes internados***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre la atención hospitalaria médicamente necesaria cuando se le admite en el hospital.

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

La secuenciación rápida del genoma completo (por sus siglas en inglés, RWGS) es un beneficio cubierto para cualquier afiliado de Medi-Cal que tenga un año de edad o menos y que esté recibiendo servicios de hospitalización en una unidad de cuidados intensivos. Incluye la secuenciación individual, la secuenciación en trío para uno o varios padres y su bebé, y la secuenciación ultrarrápida.

La RWGS es una nueva forma de diagnosticar afecciones a tiempo para aplicar a la atención en la unidad de cuidados intensivos de niños de un año o menos. Si su hijo califica para el programa de Servicios para Niños de California (por sus siglas en inglés, CCS), es posible que este programa cubra la internación y la RWGS.

### ***Servicios quirúrgicos.***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre las cirugías médicamente necesarias que se realizan en un hospital.

## **Servicios y dispositivos para terapias de rehabilitación y habilitación**

Este beneficio incluye servicios y dispositivos que ayudan a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a mejorar o recuperar habilidades físicas y mentales.

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de rehabilitación y habilitación descritos en esta sección si se cumplen todos los requisitos siguientes:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Los servicios son médicamente necesarios.
- Los servicios son para tratar una afección de salud.
- Los servicios le ayudan a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el desempeño para la vida diaria.
- Usted recibe los servicios en un centro dentro de la red, a menos que un médico de la red determine que es médicamente necesario que usted reciba los servicios en otro lugar, o que no haya un centro dentro de la red disponible para tratar su afección de salud.

### ***Community Health Plan of Imperial Valley cubre estos servicios de rehabilitación y habilitación:***

#### ***Acupuntura.***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de acupuntura para prevenir, cambiar o aliviar la percepción de dolor crónico intenso y continuo por una enfermedad generalmente reconocida.

Los servicios de acupuntura para pacientes ambulatorios (con o sin estimulación eléctrica de agujas), combinados con servicios quiroprácticos, de audiología y de terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes cuando los presta un médico, dentista, podiatra o acupunturista. Los límites no se aplican a los menores de 21 años. Es posible que Community Health Plan of Imperial Valley brinde aprobación previa (autorización previa) para más servicios si son médicamente necesarios.

#### ***Audiología (servicios de audición)***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de audiología. Los servicios de audiología para pacientes ambulatorios, combinados con servicios quiroprácticos, de acupuntura y de terapias ocupacional y del habla, se limitan a dos por mes (los límites no se aplican a niños menores de 21 años). Community Health Plan of Imperial Valley puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios según sea médicamente necesario.

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

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de tratamiento de salud del comportamiento (BHT) para los afiliados menores de 21 años a través del beneficio Medi-Cal para niños y adolescentes. El BHT incluye servicios y programas de tratamiento, como el análisis del comportamiento aplicado y los programas de



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

intervención conductual basados en la evidencia, que desarrollan o restauran, en la medida de lo posible, el funcionamiento de los miembros menores de 21 años.

Estos tratamientos enseñan habilidades mediante la observación y el refuerzo de los comportamientos, o a través del aprendizaje paso a paso hasta lograr un comportamiento determinado. Los servicios de BHT están basados en pruebas confiables y no son experimentales. Algunos ejemplos incluyen intervenciones centradas en el comportamiento, paquetes de intervención cognitivo-conductual, tratamiento integral del comportamiento y análisis del comportamiento aplicado.

Los servicios de BHT deben ser médicamente necesarios, estar indicados por un médico o psicólogo con licencia y estar aprobados por Community Health Plan of Imperial Valley. Además, se deben brindar conforme al plan de tratamiento aprobado.

### ***Rehabilitación cardíaca***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de rehabilitación cardíaca para pacientes internados y ambulatorios.

### ***Equipo médico duradero***

- Community Health Plan of Imperial Valley cubre la compra o el alquiler de suministros, equipos y otros servicios para equipo médico duradero (por sus siglas en inglés, DME) si presenta una receta médica emitida por un médico, un asociado médico, personal de enfermería con práctica médica o un especialista en enfermería clínica. Los artículos de DME recetados están cubiertos cuando son médicamente necesarios para preservar las funciones corporales esenciales que permiten realizar las actividades de la vida cotidiana o para evitar un deterioro mayor de la discapacidad física.
- Medi-Cal Rx cubre los dispositivos desechables para pacientes ambulatorios que se pueden adquirir habitualmente en una farmacia para medir la glucosa en sangre u orina, como medidores de glucosa en sangre para diabéticos, medidores continuos de glucosa, tiras reactivas y lancetas.

Por lo general, Community Health Plan of Imperial Valley no cubre lo siguiente:

- Los equipos, artículos o suministros para la comodidad, el confort o de lujo, salvo por los extractores de leche materna de calidad minorista, según se describen antes en este capítulo en “Extractores de leche materna y suministros” en la sección “Atención por maternidad y de recién nacidos”.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Los artículos cuyo fin no es mantener las actividades normales de la vida diaria, como equipos de ejercicio, incluidos los dispositivos para ofrecer mayor apoyo en las actividades deportivas o recreativas.
- Los equipos de higiene, excepto cuando sean médicamente necesarios para un afiliado menor de 21 años.
- Los artículos no médicos, como las saunas o los elevadores.
- Modificaciones en su hogar (a menos que estén disponibles y se ofrezcan a través de los apoyos comunitarios) o en su automóvil.
- Los monitores electrónicos cardíacos o pulmonares, salvo los monitores de apnea para bebés.
- La reparación o el reemplazo de equipos por pérdida, robo o uso indebido, excepto cuando sean médicamente necesarios para un afiliado menor de 21 años.
- Otros artículos cuyo uso principal no es habitualmente la atención de salud.

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

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

Estos métodos de administrar nutrientes se utilizan cuando una enfermedad no le permite alimentarse por los medios que se usan normalmente. Los productos de nutrición enteral y parenteral se cubren a través de Medi-Cal Rx cuando son médicamente necesarios. Community Health Plan of Imperial Valley también cubre las bombas enterales y parenterales, y los tubos, cuando son médicamente necesarios.

### ***Audífonos***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los audífonos si se realiza estudios de pérdida de la audición, los audífonos son médicamente necesarios y el médico los receta. La cobertura se limita al audífono de menor costo que se ajuste a sus necesidades médicas. Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá solo un audífono, a menos se necesite uno para cada oído a fin de obtener mejores resultados de los que se obtienen con un único audífono.

Audífonos para afiliados menores de 21 años:

En el condado de Imperial, la ley estatal exige que los menores de 21 años que necesitan audífonos sean remitidos al programa Servicios para Niños de California (por sus siglas en inglés, CCS) con el objetivo de decidir si califican para participar en el programa. Si el niño reúne los requisitos para recibir CCS, CCS cubrirá los costos de



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

los audífonos médicamente necesarios si son para tratar la enfermedad. Si el niño no califica, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

**Audífonos para afiliados a partir de los 21 años**

Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá los audífonos médicamente necesarios como parte de la cobertura de Medi-Cal.

- Moldes auriculares necesarios para el ajuste.
- Un paquete de baterías estándares.
- Visitas para verificar que el audífono esté funcionando correctamente.
- Visitas para limpiar y ajustar el audífono.
- Reparación del audífono.
- Accesorios y alquiler del audífono.

Con Medi-Cal, CalViva Health cubrirá un reemplazo del audífono en estos casos:

- La pérdida auditiva es tal que el audífono actual no alcanza para corregirla.
- Le robaron el audífono, o este se perdió o se rompió (y no se puede arreglar), y no fue su culpa. Debe explicar en una nota cómo sucedió.

Para adultos a partir de los 21 años, Medi-Cal **no** incluye:

- El reemplazo de baterías de audífonos.

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

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de cuidado de la salud en el hogar si se determina que son médicamente necesarios y los indica su médico, un asistente médico, un enfermero especializado con práctica médica o un especialista en enfermería clínica.

Los servicios de atención de salud en el hogar están limitados a los que cubre Medi-Cal, por ejemplo:

- Atención de enfermería especializada a tiempo parcial.
- Ayudante para el cuidado de la salud en el hogar a tiempo parcial.
- Fisioterapia, y terapias ocupacional y del habla especializadas.
- Servicios sociales y médicos.
- Suministros médicos.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### ***Suministros, equipos y aparatos médicos***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los suministros médicos recetados por médicos, asistentes médicos, personal de enfermería con práctica médica y especialistas en enfermería clínica. Algunos suministros médicos están cubiertos por Medi-Cal Rx, parte de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), y no por el Plan de Salud Comunitario del Valle Imperial. En los casos en que Medi-Cal Rx cubra los suministros, el proveedor le facturará a Medi-Cal.

Medi-Cal **no** cubre lo siguiente:

- Artículos comunes de un hogar, por ejemplo:
    - Cinta adhesiva (todos los tipos)
    - Alcohol tópico
    - Cosméticos
    - Bolas de algodón e hisopos
    - Polvos de limpieza
    - Toallitas o paños húmedos
    - Agua de hamamelis
  - Remedios caseros comunes, por ejemplo:
    - Petrolato blanco
    - Aceites y lociones para piel seca
    - Talco y productos combinados con talco
    - Agentes oxidantes, como el peróxido de hidrógeno
    - Peróxido de carbamida y perborato de sodio
  - Champús sin receta médica.
  - Preparaciones tópicas que contienen ungüentos con ácido salicílico y ácido benzoico; crema, ungüento o líquido con ácido salicílico; y pasta con óxido de zinc
  - Otros artículos cuyo uso principal habitualmente no es la atención de salud.
- En general y principalmente se usan sin un fin médico específico.

### ***Terapia ocupacional***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre servicios de terapia ocupacional, incluida la evaluación de terapia ocupacional, planeación de tratamiento, tratamiento, instrucción y servicios de consulta. Los servicios de terapia ocupacional se limitan a dos servicios al mes en combinación con servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia del habla (los límites no se aplican a los menores de 21 años). Community Health Plan of Imperial Valley puede preaprobar (autorizar previamente) más servicios según sea médicamente necesario.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### ***Aparatos ortóticos o prótesis***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los dispositivos y servicios ortopédicos y protésicos que sean médicamente necesarios y prescritos por su médico, podiatra, dentista o proveedor médico no médico. Estos incluyen dispositivos de audición implantados, prótesis de senos o sostén para mastectomía, prendas de compresión para quemaduras y prótesis para reemplazar una parte del cuerpo o recuperar su función o brindar soporte si está debilitada o tiene una deformidad.

### ***Suministros para ostomía y urología***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre bolsas de ostomía, catéteres urinarios, bolsas de drenaje, suministros de irrigación y adhesivos. Esto no incluye los suministros destinados al confort o la comodidad, ni los equipos o características de lujo.

### ***Terapia física***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de fisioterapia médicamente necesarios cuando los prescribe un médico, dentista o podiatra. Los servicios incluyen evaluación de fisioterapia, planificación del tratamiento, tratamiento, instrucción, servicios de consulta y aplicación de medicamentos tópicos. Las recetas tienen una validez limitada de seis meses y pueden renovarse por motivos médicos.

### ***Rehabilitación pulmonar***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre la rehabilitación pulmonar que sea médicamente necesaria y prescrita por un médico.

### ***Servicios de centros de enfermería especializada***

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de centros de enfermería especializada cuando sean médicamente necesarios si usted tiene una discapacidad y necesita un alto nivel de atención. Estos servicios incluyen alojamiento y comida en un centro autorizado con atención de enfermería especializada las 24 horas del día.

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

Community Health Plan of Imperial Valley cubre la terapia del habla que sea médicamente necesaria y prescrita por un médico o dentista. Las recetas tienen una validez limitada de seis meses y pueden renovarse por motivos médicos. Los servicios de terapia del habla están limitados a dos sesiones al mes, en combinación con



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



servicios de acupuntura, audiología, quiropráctica y terapia ocupacional. Los límites no se aplican a los menores de 21 años. Community Health Plan of Imperial Valley puede preaprobar (autorizar previamente) más de dos servicios al mes si son médicamente necesarios.

### Servicios de cambio de sexo

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios para personas transgénero (servicios de reafirmación de género) cuando son médicamente necesarios o cuando los servicios cumplen con las normas para la cirugía reconstructiva.

### Estudios clínicos

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los costos de atención médica rutinaria de los pacientes aceptados en ensayos clínicos, incluidos los ensayos clínicos sobre el cáncer, que figuran en la lista de los Estados Unidos en <https://clinicaltrials.gov>. Medi-Cal Rx, parte de FFS Medi-Cal, cubre la mayoría de los medicamentos recetados para pacientes ambulatorios. Para obtener más información, lea la sección “Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios” más adelante en este capítulo.

### Servicios de laboratorio y radiología

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de laboratorio y rayos X para pacientes ambulatorios y hospitalizados cuando son médicamente necesarios. Los procedimientos de diagnóstico por imagen avanzados, como las tomografías computarizadas, las resonancias magnéticas y las tomografías por emisión de positrones, están cubiertos en función de la necesidad médica.

### Servicios preventivos y de bienestar y manejo de enfermedades crónicas

La cobertura de Community Health Plan of Imperial Valley incluye, entre otros:

- Vacunas recomendadas por el Comité Asesor sobre Prácticas de Vacunación (por sus siglas en inglés, ACIP)
- Servicios de planificación familiar
- Recomendaciones de Bright Futures de la Academia Americana de Pediatría ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Estudio sobre las de experiencias adversas en la infancia (por sus siglas en inglés, ACE)



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Servicios preventivos para el 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 con calificación A y B por el Grupo de Trabajo de Servicios Preventivos de los Estados Unidos

### ***Servicios de planificación familiar***

Se prestan servicios de planificación familiar a los miembros en edad fértil para que puedan elegir la cantidad de hijos que desean tener y el intervalo entre ellos.

Estos servicios incluyen todos los métodos anticonceptivos aprobados por la Administración de Alimentos y Medicamentos (por sus siglas en inglés, FDA).

Los especialistas en medicina familiar y obstetricia/ginecología de Community Health Plan of Imperial Valley están disponibles para ofrecer servicios de planificación familiar.

Para los servicios de planeación familiar, puede elegir cualquier médico o clínica de Medi-Cal que no pertenezca a la red de Community Health Plan of Imperial Valley sin necesidad de obtener la aprobación previa (autorización previa) de Community Health Plan of Imperial Valley. Si obtiene servicios de un proveedor fuera de la red que no están relacionados con la planificación familiar, es posible que no se cubran dichos servicios. Para obtener más información, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

### ***Control de enfermedades crónicas***

Community Health Plan of Imperial Valley también cubre programas de manejo de enfermedades crónicas enfocados en las siguientes afecciones:

- Diabetes
- Enfermedad cardiovascular
  - Insuficiencia cardíaca, hipertensión (presión arterial alta), hiperlipidemia (colesterol alto) y enfermedad de las arterias coronarias
- Asma
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica

Para obtener información sobre la atención preventiva para miembros menores de 21 años, lea el Capítulo 5, «*Servicios de bienestar para niños y jóvenes*», de este manual.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Programa de Prevención de la Diabetes

El Programa de Prevención de la Diabetes (por sus siglas en inglés, DPP) es un programa de cambio de estilo de vida basado en la evidencia. Este programa de 12 meses se centra en los cambios en el estilo de vida. Está diseñado para prevenir o retrasar la aparición de la diabetes tipo 2 en personas diagnosticadas con prediabetes. Los afiliados que cumplan los criterios podrían calificar para un segundo año. El programa ofrece educación y apoyo de grupo. Las técnicas incluyen, entre otras:

- Asesoramiento de un mentor.
- Enseñar técnicas de autocontrol y resolución de problemas.
- Fomentar y brindar observaciones.
- Brindar material de información para respaldar los objetivos.
- Registrar de forma rutinaria el peso de los participantes para ayudar a alcanzar los objetivos.

Para participar en el Programa de Prevención de la Diabetes, los afiliados deben cumplir ciertas las reglas. Llame aCommunity Health Plan of Imperial Valley para saber si reúne los requisitos para participar en el programa.

## Servicios reconstructivos

Community Health Plan of Imperial Valley cubre la cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el fin de mejorar o crear una apariencia normal en la medida de lo posible. Las estructuras anormales del cuerpo pueden ser por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores, enfermedades o el tratamiento de una enfermedad que causó la pérdida de una estructura del cuerpo, como una mastectomía. Se pueden aplicar algunas limitaciones y excepciones.

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

Community Health Plan of Imperial Valley cubre lo siguiente:

- Detección, evaluación, intervenciones breves y derivación a tratamiento por consumo de alcohol y drogas (SABIRT)
- Los servicios para adultos (mayores de 18 años) que padecen trastornos relacionados con el consumo de alcohol u otras sustancias se ofrecen sin costo alguno. Los servicios cubiertos para el consumo indebido de alcohol son:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Una prueba de detección ampliada de consumo riesgoso de alcohol por año (una herramienta de detección que le solicita más información sobre su consumo de alcohol).
- Tres sesiones de intervención de 15 minutos por año para hablar sobre el consumo riesgoso de alcohol.
- El plan también cubre el tratamiento para pacientes internados por sobredosis aguda de drogas o alcohol cuando es médicamente necesario.

Para obtener información sobre la cobertura del tratamiento a través del condado, lea “Servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (SUD)” más adelante en este capítulo.

### Beneficios de la vista

Community Health Plan of Imperial Valley cubre lo siguiente:

- Un examen oftalmológico de rutina cada 24 meses; se cubren exámenes oftalmológicos más frecuentes si son médicamente necesarios para los miembros, como los que padecen diabetes.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses con receta válida.
- Anteojos de repuesto en un plazo de 24 meses si cambia su graduación o si pierde, le roban o se le rompen las gafas y no se pueden reparar, y no ha sido por culpa suya. Debe enviarnos una nota en la que nos explique cómo se perdieron, robaron o rompieron sus anteojos.
- Dispositivos para baja visión si tiene una discapacidad visual que afecta su capacidad para realizar actividades cotidianas (como la degeneración macular relacionada con la edad) y las gafas estándar, las lentes de contacto, los medicamentos o la cirugía no pueden corregir su discapacidad visual.
- Lentes de contacto médicamente necesarios. Es posible que las pruebas de lentes de contacto y los lentes de contacto estén cubiertos para los casos en que no sea posible usar anteojos debido a una enfermedad o afección (por ejemplo, le falta una oreja). Las enfermedades que califican para el beneficio de lentes de contacto especiales incluyen, entre otras, la aniridia, la afasia y el queratocono.
- Servicios y materiales relacionados con ojos artificiales para afiliados que hayan perdido uno o ambos ojos debido a una enfermedad o lesión.

### Beneficios de transporte para casos que no son de emergencia

Puede recibir beneficios de transporte médico si no puede desplazarse en automóvil, autobús, taxi u otra forma de transporte público o privado para asistir a sus citas de atención médica. Puede obtener transporte médico para los servicios cubiertos y las



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

citas con el farmacéutico cubiertas por Medi-Cal. Puede solicitar transporte médico preguntando a su proveedor. Esto incluye a su médico, dentista, podiatra, fisioterapeuta, terapeuta del habla, terapeuta ocupacional, proveedor de salud mental o trastornos por consumo de sustancias (por sus siglas en inglés, SUD), asociado médico, personal de enfermería con práctica médica o personal de enfermería obstétrica. Su proveedor decidirá qué medio de transporte es el adecuado para sus necesidades.

Si determina que necesita transporte médico, le harán una receta, para lo cual deberá llenar un [formulario](#) y enviárselo a Community Health Plan of Imperial Valley. Una vez aprobada, tiene una validez de hasta 12 meses, según la necesidad médica. Cuando cuente con la aprobación, puede obtener los traslados que sean necesarios. El médico deberá evaluar nuevamente su necesidad médica de un transporte de este tipo y, si es lo adecuado, volver a aprobar su indicación de transporte médico cuando este se venza, en caso de que aún califique. Su médico puede volver a aprobar el transporte médico por hasta 12 meses.

El transporte médico incluye ambulancias, vehículos con camillas, vehículos para silla de ruedas o transporte aéreo. Community Health Plan of Imperial Valley autoriza el transporte médico de menor costo para cubrir sus necesidades médicas de traslado hasta la cita. Si su situación física o médica le permite trasladarse en un vehículo para silla de ruedas, Community Health Plan of Imperial Valley no pagará una ambulancia. Solo puede usar transporte aéreo si su enfermedad no permite ninguna otra forma de transporte terrestre.

Recibirá transporte médico en estos casos:

- Si es necesario por su situación física o médica, cuando un médico u otro proveedor lo autorice por escrito, porque debido a estas cuestiones, no puede llegar a la cita en automóvil, autobús, tren ni taxi.
- Si necesita ayuda del conductor desde y hasta su hogar, en el vehículo o en el lugar de tratamiento por una discapacidad física o mental.

Para consultar sobre los servicios de transporte médico indicados por el médico para citas no urgentes (de rutina), comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley, al 1-833-236-4141, al menos 48 horas antes de la cita (de lunes a viernes). Para citas urgentes, llame lo antes posible. Tenga a mano su tarjeta de ID de afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley durante la llamada.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### **Límites del transporte médico**

Community Health Plan of Imperial Valley cubre el transporte médico de menor costo según sus necesidades médicas hasta el proveedor más cercano a su domicilio que tenga una cita disponible. No puede obtener transporte médico si Medi-Cal no cubre el servicio que usted recibirá o si no se trata de una cita de farmacia cubierta por Medi-Cal. La lista de los servicios cubiertos se encuentra en la sección “Beneficios y servicios” en el capítulo 4 de este Manual.

Si Medi-Cal cubre el tipo de cita, pero no el plan de salud, Community Health Plan of Imperial Valley no cubrirá el transporte médico, pero le ayudará a programarlo a través de Medi-Cal. El transporte no está cubierto fuera de la red o el área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley, a menos que haya sido previamente aprobado (con autorización previa) por Community Health Plan of Imperial Valley. Para obtener más información o solicitar el servicio de transporte médico, llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141.

### **Costo para el afiliado**

Cuando Community Health Plan of Imperial Valley organiza el transporte, el servicio no tiene costo.

### ***Cómo obtener el servicio de transporte no médico***

Dentro de sus beneficios, se encuentra la posibilidad de solicitar un traslado a la cita cuando sea para un servicio cubierto por Medi-Cal y no tiene acceso al transporte. Puede conseguir que lo lleven, sin costo para usted, cuando haya intentado todas las demás formas de conseguir transporte y necesite:

- Viajar desde y hacia una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal y autorizado por su proveedor.
- Retirar medicamentos que requieren receta médica y suministros médicos.

Community Health Plan of Imperial Valley le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otro medio de transporte público o privado hasta su cita médica para servicios cubiertos por Medi-Cal. Community Health Plan of Imperial Valley cubre el transporte no médico de menor costo según sus necesidades médicas.

En algunas ocasiones, si contrata traslados en vehículos privados, Community Health Plan of Imperial Valley puede reembolsarle (devolverle) el dinero. Community Health Plan of Imperial Valley debe otorgar su aprobación antes del traslado. Debe llamarnos



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

e informarnos por qué no puede trasladarse de otra forma, por ejemplo, en autobús. Si tiene acceso a otro medio de transporte o puede conducir usted mismo a la cita, Community Health Plan of Imperial Valley no le reembolsará el dinero. Este beneficio es solo para afiliados que no tienen acceso al transporte.

Para obtener el reembolso por kilometraje de un viaje en vehículo privado aprobado, debe presentar copias de los siguientes documentos del conductor:

- Licencia de conducir válida.
- Registro vehicular válido.
- Seguro de vehículo válido.

Si desea solicitar un traslado para recibir servicios, comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 por lo menos 24 horas (de lunes a viernes) antes de la cita, o tan pronto como sea posible si tiene una cita urgente. Tenga a mano su tarjeta de ID de afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley durante la llamada.

**Nota:** Para solicitar servicios de transporte no médico, los indígenas americanos también pueden comunicarse con el proveedor de atención de salud para poblaciones indígenas.

### **Límites del transporte no médico**

Community Health Plan of Imperial Valley cubre el transporte no médico de menor costo según sus necesidades hasta el proveedor más cercano a su domicilio que tenga una cita disponible. Los afiliados no pueden conducir a la cita ni recibir reembolsos directamente por el transporte no médico. Para obtener más información, llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

### **El transporte no médico no corresponde en los siguientes casos:**

- Si el traslado en ambulancia, vehículo con camilla, vehículo para silla de ruedas u otro tipo de transporte médico es médicamente necesario para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Si necesita ayuda del conductor para trasladarse desde y hasta su residencia, en el vehículo o en el lugar de tratamiento debido a una afección física o médica.
- Si usa una silla de ruedas y no puede subir ni bajar del vehículo sin la ayuda del conductor.
- Medi-Cal no cubre el servicio.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



### Costo para el afiliado

Cuando Community Health Plan of Imperial Valley organiza el transporte no médico, el servicio no tiene costo.

### Gastos de viaje

En algunos casos, si tiene que viajar para acudir a citas médicas que no están disponibles cerca de su domicilio, Community Health Plan of Imperial Valley puede cubrir los gastos de viaje, como comidas, estancias en hoteles y otros gastos relacionados, como aparcamiento, peajes, etc. Estos gastos de viaje también pueden cubrirse para alguien que viaje con usted para ayudarlo con su cita o alguien que le done un órgano para un trasplante. Para solicitar la aprobación previa (autorización previa) para estos servicios, póngase en contacto con Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

---

## Otros beneficios y programas cubiertos por Community Health Plan of Imperial Valley

### Servicios de atención a largo plazo

Community Health Plan of Imperial Valley cubre, para los miembros que reúnan los requisitos, los servicios de cuidados a largo plazo en los siguientes tipos de centros o residencias de cuidados a largo plazo:

- Servicios en centros de enfermería especializada aprobados por Community Health Plan of Imperial Valley.
- Servicios en centros de atención de enfermedades subagudas (para adultos y niños) aprobados por Community Health Plan of Imperial Valley.
- Servicios de centros de cuidados intermedios aprobados por Community Health Plan of Imperial Valley, que incluyen:
  - Centro de atención intermedia/para personas con discapacidades del Desarrollo.
  - Centro de atención intermedia/habilitativa para personas con discapacidades del Desarrollo.
  - Centro de atención intermedia/de enfermería para personas con discapacidades del Desarrollo.

Si califica para recibir servicios de atención a largo plazo, Community Health Plan of Imperial Valley se asegurará de que se le coloque en un centro de salud o residencia



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

que brinde el nivel de atención más adecuado para sus necesidades médicas. Community Health Plan of Imperial Valley colaborará con su Centro Regional local para determinar si usted reúne los requisitos para recibir los servicios ICF/DD, ICF/DD-H o ICF/DD-N.

Si tiene preguntas sobre los servicios de atención a largo plazo, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

### **Administración de la atención básica**

Recibir atención de varios proveedores o en diferentes sistemas de salud puede ser un desafío. Community Health Plan of Imperial Valley quiere asegurarse de que los miembros reciban todos los servicios médicos necesarios, medicamentos recetados y servicios de salud del comportamiento (servicios de salud mental o trastornos por consumo de sustancias). Community Health Plan of Imperial Valley puede ayudarle a coordinar la atención y gestionar sus necesidades de salud de forma gratuita. Esta ayuda está disponible incluso si otro programa cubre los servicios.

Community Health Plan of Imperial Valley Si tiene preguntas o inquietudes sobre su salud o la de su hijo, llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

### **Administración de la Atención de Casos Complejos**

Los miembros con necesidades de salud más complejas pueden tener derecho a servicios adicionales centrados en la coordinación de la atención.

Community Health Plan of Imperial Valley ofrece servicios de administración de la atención de casos complejos (por sus siglas en inglés, CCM) a los afiliados que se clasifican como niños o adultos con necesidades especiales de atención de salud; aquellos con afecciones de alto riesgo, costosas, en situación de catástrofe, o con comorbilidades; aquellos que no han cumplido con programas menos intensivos; o aquellos en estado de fragilidad, edad avanzada, discapacidad, o en la etapa final de la vida. La CCM también es para las personas que necesitan apoyo adicional para evitar resultados adversos, o quienes han tenido un problema grave o tienen un diagnóstico complejo que requiere supervisión y coordinación para garantizar que el afiliado reciba los servicios y la atención adecuados.

Los afiliados inscritos en los programas de CCM o de administración mejorada de la atención (lea a continuación) cuentan con un administrador de atención asignado por Community Health Plan of Imperial Valley. Este puede ayudar no solo con la



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

administración de la atención básica descrita antes, sino también con otros apoyos de atención de transición que están disponibles luego del alta del hospital, centro de enfermería especializada, hospital psiquiátrico o centro de tratamiento residencial.

### **Administración Mejorada de la Atención**

Community Health Plan of Imperial Valley cubre los servicios de administración mejorada de la atención (por sus siglas en inglés, ECM) para afiliados con necesidades más complejas. La ECM le brinda servicios adicionales con el fin de ayudarlo a obtener la atención que necesita para mantenerse saludable. Se encarga de coordinar la atención que recibe de distintos médicos y otros proveedores. La ECM coordina los servicios de atención primaria y preventiva, atención aguda, de salud del comportamiento (servicios de salud mental o trastorno por abuso de sustancias), del desarrollo, de salud oral; los servicios y apoyo comunitarios a largo plazo, y las remisiones a los recursos comunitarios.

Es posible que se comuniquen con usted si califica para este beneficio. También puede comunicarse con Community Health Plan of Imperial Valley para averiguar si puede recibir estos servicios y en qué momento los recibirá, o bien, hable con su proveedor de atención de salud quien puede averiguar si califica para el beneficio o remitirle a los servicios de administración de la atención.

### ***Servicios cubiertos a través de la ECM***

Si califica para recibir estos servicios, tendrá su propio equipo de atención, con un administrador principal de la atención. Se comunicará con usted y sus médicos, especialistas, farmacéuticos, administradores de casos y proveedores de servicios sociales, entre otros. El objetivo es asegurarse de que todos trabajen en conjunto para brindarle la atención que necesita. El administrador principal de la atención también le ayudará a encontrar y solicitar otros servicios dentro de su comunidad. Los servicios de administración mejorada de la atención incluyen:

- Comunicación y compromiso.
- Evaluación y administración integral de la atención.
- Coordinación mejorada de la atención.
- Promoción de la salud.
- Atención integral de transición.
- Servicios de apoyo para el afiliado y la familia.
- Coordinación y remisiones para recibir apoyo social y comunitario.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Para averiguar si los servicios de administración mejorada de la atención son adecuados para usted, hable con el representante de Community Health Plan of Imperial Valley o con su proveedor de atención de salud. Llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

### ***Costo para el afiliado***

Los servicios de administración mejorada de la atención no tienen costo para los afiliados.

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

Community Health Plan of Imperial Valley puede ayudarle a coordinar y administrar las necesidades de atención de salud durante las transiciones (cambios). Por ejemplo, volver a casa después de una estancia en el hospital es una transición en la que un afiliado puede tener nuevas necesidades de salud en cuanto a medicamentos y citas médicas. Los afiliados pueden obtener apoyo para realizar una transición segura. Community Health Plan of Imperial Valley puede brindarle ayuda con estos servicios de atención de transición.

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

Community Health Plan of Imperial Valley tiene un número de teléfono exclusivo para ayudar a los afiliados durante las transiciones de atención de salud. Community Health Plan of Imperial Valley también cuenta con un administrador de atención de salud exclusivo para afiliados de alto riesgo, incluyendo aquellas personas que están embarazadas o en posparto, o aquellas que ingresan o salen de un hogar de ancianos. Este administrador de atención de salud es la persona con la que los afiliados se ponen en contacto para solicitar ayuda en la coordinación de los servicios que pueden afectar a su salud, incluidos los servicios de vivienda y alimentación.

Para solicitar servicios de atención de transición, comuníquese con su representante de Community Health Plan of Imperial Valley al 1-866-801-6294. Le ayudarán con programas, proveedores u otro tipo de asistencia en su idioma.

### **Apoyo Comunitarios**

Puede que califique para recibir determinados servicios de apoyo comunitario, si corresponde. Se trata de servicios o entornos médicamente adecuados y económicamente eficaces que sirven como alternativa a los que cubre el plan estatal



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

de Medi-Cal. Estos servicios son opcionales para el afiliado. Si califica y usted acepta recibirlos, podrían ayudarle a vivir de forma más independiente. No reemplazan ningún beneficio que ya esté recibiendo de Medi-Cal.

Community Health Plan of Imperial Valley se asoció con proveedores de servicios comunitarios (por sus siglas en inglés, CS) que son organizaciones comunitarias, con experiencia de trabajo directo en la comunidad que comprendan las necesidades de los afiliados. El objetivo principal es permitir que los afiliados reciban atención en los lugares donde se sientan más cómodos y mantenerlos en su hogar o comunidad. Existen 14 tipos de servicios para los afiliados, como se describe en los cuadros siguientes.

#### Servicios para Abordar el Problema de las Personas sin Hogar y la Vivienda:

Apoyo Comunitarios	Qué puede obtener
Servicios de navegación para la transición a la vivienda	<p><b>Ayuda para obtener vivienda.</b> Puede incluir asistencia para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar vivienda.</li> <li>• Solicitar una vivienda.</li> <li>• Hacer un plan de apoyo a la vivienda.</li> </ul> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carece de una vivienda estable y tiene necesidades de salud.</li> <li>• Recibe el subsidio de alquiler transitorio.</li> <li>• Figura en la lista para la ayuda a la vivienda a través del sistema local de entrada coordinada para personas sin hogar o un sistema similar.</li> </ul>
Servicios de alquiler y mantenimiento de la vivienda	<p>Ayuda para <b>conservar la vivienda una vez que la haya ocupado.</b> Puede incluir asistencia con presupuestos, pagos de la renta en tiempo y forma, y para comprender sus derechos y responsabilidades según el acuerdo de alquiler.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carece de una vivienda estable y tiene necesidades de salud.</li> <li>• Recibe el subsidio de alquiler transitorio.</li> <li>• Figura en la lista para la ayuda a la vivienda a través del sistema local de entrada coordinada para personas sin hogar o un sistema similar.</li> </ul>



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Depósitos para la vivienda	<p><b>Ayuda para obtener vivienda.</b> Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos de seguridad para obtener un contrato de alquiler.</li> <li>• Depósito y cobertura del primer mes de los servicios públicos.</li> <li>• Artículos como un aire acondicionado, un calefactor u otros objetos que ayudan con las necesidades de salud.</li> </ul> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carece de una vivienda estable y tiene determinadas necesidades de salud.</li> <li>• Recibe el subsidio de alquiler transitorio.</li> <li>• Figura en la lista para la ayuda a la vivienda a través del sistema local de entrada coordinada para personas sin hogar o un sistema similar.</li> </ul>
----------------------------	--

#### Servicios de Recuperación:

Apoyo Comunitarios	Qué puede obtener
Atención de recuperación (relevo médico)	<p><b>Vivienda temporal para personas que necesitan recuperarse</b> de una lesión o enfermedad.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se está recuperando de una lesión o enfermedad y se encuentra sin hogar.</li> </ul>
Cuidado de relevo	<p><b>Cuidado de relevo a corto plazo para los cuidadores de las personas que necesitan atención</b> o apoyo a corto plazo.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vive en un lugar que limita sus actividades diarias.</li> <li>• Necesita un cuidador que le proporcione la mayor parte de su apoyo.</li> <li>• Se necesita el relevo del cuidador para evitar que lo envíen a un hogar de reposo o un lugar similar.</li> </ul>



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Alojamiento de corta duración tras la hospitalización	<p><b>Un lugar donde pueden continuar brindándole atención médica, de salud mental o para trastornos por abuso de sustancias.</b></p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está saliendo de un centro médico y aún se está recuperando.</li> <li>• No tiene vivienda estable.</li> <li>• Tiene una afección médica grave.</li> </ul>
Centros de desintoxicación	<p><b>Un lugar donde pueden ayudarle con problemas de alcohol y drogas, en lugar de ser trasladado a un departamento de emergencias o a la cárcel.</b></p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene 18 años o más y está alcoholizado.</li> <li>• Está despierto, tranquilo y no actúa de forma perjudicial.</li> </ul>

#### Servicios para el Bienestar a Largo Plazo en Entornos Similares al Hogar:

Apoyo Comunitarios	Descripción
Remediación del asma	<p><b>Cambios</b> en el hogar para eliminar los desencadenantes nocivos del asma.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se sometió a una revisión domiciliaria para detectar factores desencadenantes del asma en los últimos 12 meses a través del programa de Servicios Preventivos para el Asma (APS).</li> <li>• La revisión mostró qué cambios son necesarios para ayudarle con su asma y le explicaron cómo le ayudarían esos cambios.</li> <li>• Usted sigue viviendo en la misma casa donde se realizó la revisión.</li> </ul> <p>Si todo esto es cierto, la revisión cuenta como prueba de que se necesita ayuda para el asma.</p>



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Habilitación diurna	<p><b>Programas que se ofrecen para enseñarle las habilidades necesarias para vivir en entornos similares al hogar.</b> Estos pueden incluir formación sobre el uso del transporte público o la preparación de comidas.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está actualmente sin hogar.</li> <li>• Dejó de no tener hogar y ha accedido a una vivienda en los últimos 24 meses.</li> <li>• Está en riesgo de quedarse sin hogar.</li> </ul>
Adaptaciones para acceder al entorno	<p><b>Cambios en el hogar para su salud y seguridad.</b> Además, cambios que le permiten funcionar libremente en el hogar. Estos pueden incluir rampas y barras de apoyo.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está en riesgo de que lo coloquen en un hogar de ancianos.</li> </ul>
Comidas/comidas personalizadas según las necesidades médicas	<p><b>Comidas enviadas a domicilio, preparadas y cocinadas según sus necesidades de salud y alimentación.</b></p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene afecciones de salud sensibles a la nutrición (por ejemplo, cáncer, diabetes, insuficiencia cardíaca y otras).</li> <li>• Es evaluado por un dietista registrado u otro profesional clínico adecuado.</li> </ul>



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Transición a un centro de residencia asistida	<p><b>Servicios prestados para ayudarle en la transición de un hogar de reposo a entornos en la comunidad, como un centro de residencia asistida.</b> También pueden ser servicios para evitar que lo envíen a un hogar de reposo.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <p>Transición de un hogar de reposo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residió más de 60 días en un centro de enfermería.</li> <li>• Está dispuesto a vivir en un centro de residencia asistida (donde le ayudarán con sus necesidades médicas diarias) como alternativa a un hogar de reposo.</li> <li>• Puede vivir con seguridad en un centro de residencia asistida con apoyo.</li> </ul> <p>Remisión a un Hogar de Ancianos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quiere vivir en la comunidad.</li> <li>• Está dispuesto a vivir con seguridad en un centro de residencia asistida con apoyo, y es capaz de hacerlo.</li> <li>• En la actualidad recibe servicios en el hogar de reposo o cumple con los criterios más bajos para recibir dichos servicios.</li> </ul>
Servicios de ama de casa y de atención personal	<p><b>Servicios prestados para ayudarle con las necesidades de la vida diaria,</b> como bañarse, vestirse, limpiar la casa y hacer las compras.</p> <p><b>Es posible que pueda obtener servicios si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Está en riesgo de ingresar a un hospital o un hogar de ancianos.</li> <li>• Necesita ayuda diaria y no cuenta con otro sistema de apoyo.</li> <li>• Tiene la aprobación para recibir servicios de apoyo en el hogar.</li> </ul>

El Community Health Plan of Imperial Valley ofrece alquiler transitorio en circunstancias limitadas y está diseñado para apoyar la estabilidad de la vivienda de los afiliados que reúnen los requisitos. Si necesita ayuda o desea saber qué ayudas comunitarias podría recibir, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711). O bien, llame a su proveedor de atención de salud.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Trasplante de órganos y médula ósea

### *Trasplantes para niños menores de 21 años*

La ley estatal exige que los menores que necesitan trasplantes sean remitidos al programa Servicios para Niños de California (por sus siglas en inglés, CCS) con el objetivo de decidir si califican para participar en el programa. Si se determina que el niño califica para los CCS, el programa cubrirá los costos del trasplante y de los servicios relacionados.

De lo contrario, Community Health Plan of Imperial Valley remitirá al niño a un centro de trasplantes calificado para que evalúen la situación. Si este centro confirma que el trasplante es seguro y necesario en función de la enfermedad del niño, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

### *Trasplantes para adultos a partir de los 21 años*

Si el médico determina que necesita un trasplante de órganos o médula ósea, Community Health Plan of Imperial Valley le remitirá a un centro de trasplantes calificado para que evalúen la situación. Si este centro confirma que el trasplante es necesario y seguro en función de su enfermedad, Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá el trasplante y los servicios relacionados.

Los trasplantes de órganos y médula ósea que cubre Community Health Plan of Imperial Valley incluyen, entre otros, los siguientes:

- Médula ósea
- Corazón
- Corazón y pulmón
- Riñón
- Riñón y páncreas
- Hígado
- Hígado e intestino delgado
- Pulmón
- Intestino delgado

## Servicios de medicina callejera

Los afiliados sin hogar pueden recibir servicios cubiertos de los proveedores de atención de salud en las calles que están en la red de proveedores de Community Health Plan of Imperial Valley. Los afiliados que no tienen hogar pueden elegir un proveedor de atención de salud en las calles de Community Health Plan of Imperial Valley para que sea su proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP) si el proveedor de



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

atención de salud en las calles cumple las normas de elegibilidad de PCP y acepta ser el PCP del afiliado. Para obtener más información sobre los servicios de medicina callejera de Community Health Plan of Imperial Valley, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

---

## Otros programas y servicios de Medi-Cal

### Otros servicios que puede obtener a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas de Medi-Cal

Community Health Plan of Imperial Valley no cubre algunos servicios, pero puede obtenerlos de todas formas a través de Medi-Cal de pago por servicio u otros programas de Medi-Cal. Community Health Plan of Imperial Valley se organizará con otros programas para asegurarse de que obtenga todos los servicios médicamente necesarios, incluidos aquellos cubiertos por otros programas y no por Community Health Plan of Imperial Valley. En esta sección, se enumeran algunos de estos servicios. Para obtener más información, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

### Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios

#### ***Medi-Cal Rx cubre la mayoría de los medicamentos que requieren receta médica.***

Medi-Cal Rx, que es parte de Medi-Cal de FFS, cubre los medicamentos que requieren receta médica entregados por farmacias. Community Health Plan of Imperial Valley podría no cubrir algunos medicamentos que un proveedor le proporcione en el consultorio o la clínica. Si su proveedor le receta medicamentos que le administran en el consultorio o en un centro de infusión, estos se podrían considerar medicamentos administrados por el médico.

Si un profesional de atención de salud fuera de una farmacia administra un medicamento, este está cubierto conforme al beneficio médico. Su proveedor le puede recetar medicamentos de la Lista de Medicamentos por Contrato de Medi-Cal Rx.

A veces, el afiliado necesita medicamentos que no aparecen en la Lista de Medicamentos por Contrato. Para estos medicamentos debe solicitar aprobación antes para poder surtir las recetas médicas en la farmacia. Medi-Cal Rx revisará estas solicitudes y tomará una decisión dentro de las 24 horas.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- En una farmacia para pacientes ambulatorios, pueden brindarle un suministro de emergencia para 14 días si consideran que lo necesita. Medi-Cal Rx pagará el suministro de medicamentos de emergencia que le den en una farmacia para pacientes ambulatorios.
- Medi-Cal Rx puede rechazar una solicitud que no es de emergencia. Si esto ocurre, le enviarán una carta para explicarle los motivos e informarle sus opciones. Para obtener más información, lea la sección “Quejas” en el capítulo 6 de este Manual.

A fin de obtener una copia de la Lista de Medicamentos por Contrato o saber si un medicamento se incluye en este documento, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. O bien, visite el sitio web de Medi-Cal Rx: <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Farmacias**

Si necesita surtir o renovar una receta médica, debe obtener los medicamentos que requieren receta médica en una farmacia que trabaje con Medi-Cal Rx. Puede encontrar la lista de farmacias que trabajan con Medi-Cal Rx en el *Directorio de Farmacias* de Medi-Cal Rx:

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

Para encontrar una farmacia cercana o una que pueda enviarle el medicamento que requiere receta médica por correo, comuníquese con Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) y presione 7 o 711.

Una vez que haya elegido una farmacia, su proveedor puede enviarle la receta médica por vía electrónica. Su proveedor también puede darle una receta médica escrita para que la lleve a su farmacia. Presente la receta médica junto con su BIC de Medi-Cal cuando vaya a la farmacia. Asegúrese de que en la farmacia sepan sobre sus alergias y todos los medicamentos que toma. Si tiene alguna pregunta sobre su receta médica, hable con el farmacéutico.

Los afiliados también pueden obtener servicios de transporte de Community Health Plan of Imperial Valley para dirigirse a las farmacias. Para obtener más información sobre estos servicios, lea la sección “Beneficios de transporte para casos que no son de emergencia” en el capítulo 4 de este Manual.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Servicios especializados de salud mental

Los planes de salud mental del condado prestan algunos servicios de salud mental en lugar de Community Health Plan of Imperial Valley. Por ejemplo, los SMHS para afiliados de Medi-Cal que cumplen con los criterios para dichos servicios. Los SMHS pueden incluir estos servicios residenciales y para pacientes ambulatorios e internados:

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

- Servicios de salud mental.
- Servicios de apoyo con medicamentos.
- Servicios intensivos de tratamiento de día.
- Servicios de rehabilitación de día.
- Servicios de intervención en casos de crisis.
- Servicios de estabilización de crisis.
- Administración de casos específicos.
- Servicios terapéuticos del comportamiento cubiertos para afiliados menores de 21 años.
- Coordinación de la atención intensiva cubierta para afiliados menores de 21 años.
- Servicios intensivos en el hogar cubiertos para afiliados menores de 21 años.
- Tutela temporal terapéutica cubierta para afiliados menores de 21 años.
- Servicios móviles de atención de crisis.
- Servicios de apoyo de pares (opcional).

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

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

### ***Servicios para pacientes internados:***

- Servicios hospitalarios para pacientes internados con diagnóstico psiquiátrico.
- Servicios en centros de salud psiquiátrica..

Para obtener más información sobre los SMHS que proporciona el plan de salud mental del condado, llame al plan de salud mental de su condado.

Para consultar en línea los números de teléfono gratuitos de todos los condados, visite [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx). Si Community Health Plan of Imperial Valley determina que necesitará servicios del plan de salud mental del condado, Community Health Plan of Imperial Valley le ayudará a conectarse con los servicios del plan de salud mental del condado.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### Servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias

Community Health Plan of Imperial Valley recomienda a los afiliados que necesitan ayuda con el consumo de alcohol u otras sustancias que obtengan atención.

Los servicios para el trastorno por abuso de sustancias están disponibles a través de proveedores tales como atención primaria, hospitales para pacientes internados, salas de emergencia y proveedores de servicios para el abuso de sustancias. Los servicios SUD se prestan a través de los condados. Dependiendo de dónde viva, algunos condados ofrecen más opciones de tratamiento y servicios de recuperación.

Para obtener más información sobre las opciones de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias, llame al 1-833-236-4141.

Los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley pueden ser evaluados para determinar qué servicios serían más adecuados según sus preferencias y necesidades de salud. Los afiliados pueden solicitar servicios de salud del comportamiento, incluidas evaluaciones de trastornos por consumo de sustancias (SUD), poniéndose en contacto con Community Health Plan of Imperial Valley. Los afiliados también pueden visitar a su PCP, quien puede remitirlos a un proveedor de SUD para que los evalúe. Cuando son médicamente necesarios, los servicios disponibles incluyen tratamiento ambulatorio y medicamentos para trastornos por consumo de sustancias (también llamados “medicamentos para tratamiento de las adicciones o MAT por sus siglas en inglés”), como buprenorfina, metadona y naltrexona.

Cuando se identifica a un afiliado que califica para recibir estos servicios, se le remite al programa de trastornos por consumo de sustancias de su condado para recibir tratamiento. Los afiliados pueden ser derivados por su PCP o derivarse a sí mismos poniéndose en contacto directamente con un proveedor de SUD. Si un afiliado se deriva a sí mismo, el proveedor realizará una evaluación inicial para decidir si reúne los requisitos y determinar el nivel de atención que necesita. Para consultar los números de teléfono de todos los condados,

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

Community Health Plan of Imperial Valley proporcionará o coordinará para que le brinden tratamiento asistido con medicación en entornos de atención primaria, hospitalaria, de servicios de urgencias y otros centros médicos.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



## Servicios dentales

El programa dental de Medi-Cal de pago por servicio es el mismo que el de Medi-Cal de pago por servicio para sus servicios dentales. Antes de recibir los servicios dentales, debe mostrar su BIC de Medi-Cal al proveedor de servicios dentales. Asegúrese de que el proveedor acepta pago por servicio para atención dental y de que usted no participe de un plan de atención administrada que cubra servicios dentales.

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

- Servicios dentales de diagnóstico y preventivos, como exámenes, rayos X y limpiezas dentales.
- Servicios de emergencia para el manejo del dolor.
- Extracciones de dientes.
- Empastes.
- Tratamientos de conducto (diente anterior o posterior).
- Coronas (prefabricadas o de laboratorio).
- Eliminación del sarro y alisamiento radicular.
- Dentaduras postizas parciales y completos.
- Ortodoncia para niños que califican.
- Fluoruro tópico.

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, comuníquese con el programa dental de Medi-Cal, al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 o 711). También puede visitar el sitio web del programa de servicios dentales de Medi-Cal en <https://www.dental.dhcs.ca.gov>.

## Servicios para Niños de California

Servicios para Niños de California (por sus siglas en inglés, CCS) de Medi-Cal es un programa para niños menores de 21 años con algunas afecciones médicas, enfermedades o problemas crónicos de salud y que cumplen con las reglas para participar. Si Community Health Plan of Imperial Valley o el PCP consideran que su hijo tiene una enfermedad que cumple con los requisitos de los Servicios para Niños de California, le remitirán a este programa del condado para que se evalúe si califica para participar en él.

Esta decisión la toma el personal del programa, Community Health Plan of Imperial Valley no toma decisiones sobre la elegibilidad para CCS. Si su hijo califica para este tipo de atención, los proveedores del programa tratarán la enfermedad aprobada. Community Health Plan of Imperial Valley continuará cubriendo los servicios



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

que no tengan relación con las enfermedades dentro del programa, como exámenes físicos, vacunas y chequeos para niños saludables.

Community Health Plan of Imperial Valley no cubre los servicios que cubre el programa de CCS. Para que el programa cubra estos servicios, el proveedor, los servicios y los equipos deben estar aprobados.

El programa no cubre todos los problemas de salud. Algunos ejemplos de afecciones elegibles para el programa son, entre otras, las siguientes:

- Enfermedad cardíaca congénita
- Cáncer
- Tumores
- Hemofilia
- Anemia falciforme
- Problemas de tiroides
- Diabetes
- Problemas renales crónicos graves
- Enfermedad hepática
- Enfermedad de los intestinos
- Labio leporino o paladar hendido
- Espina bífida
- Pérdida de audición
- Cataratas
- Parálisis cerebral
- Convulsiones en determinadas circunstancias
- Artritis reumatoide
- Distrofia muscular
- VIH/sida
- Lesiones graves en la cabeza, el cerebro o la columna vertebral
- Quemaduras graves
- Dientes muy torcidos

Medi-Cal paga los servicios de CCS en los condados que participan en el programa Whole Child Model (WCM). Si su hijo no califica para el programa de CCS, continuará recibiendo atención médicamente necesaria de Community Health Plan of Imperial Valley.

Para obtener más información sobre el programa de CCS, consulte <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. O llame al 1-833-236-4141 (TTY 711).

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

Es posible se cubran gastos de transporte, comidas, alojamiento y otros costos, como estacionamiento, peajes, etc., si usted o su familia necesitan ayuda para acudir a una cita médica relacionada con una afección elegible según el programa de CCS y no hay ningún otro recurso disponible. Llame a Community Health Plan of Imperial Valley y solicite aprobación previa (autorización previa) antes de pagar de su bolsillo por servicios de transporte, comidas y alojamiento. Community Health Plan of Imperial Valley sí proporciona transporte médico que no sea de emergencia y no médico, como se indica en el capítulo 4, “Beneficios y servicios”, del presente Manual.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si se comprueba que los gastos de transporte o de viaje que pagó de su bolsillo son necesarios, y Community Health Plan of Imperial Valley verifica que usted intentó obtener transporte a través de Community Health Plan of Imperial Valley, Community Health Plan of Imperial Valley le reembolsará el dinero.

### ***Servicios basados en el hogar y la comunidad (HCBS) que no pertenecen al programa de CCS***

Si califica para inscribirse en un programa gubernamental especial de exención a la sección 1915(c), es posible que pueda obtener servicios basados en el hogar y la comunidad que no estén relacionados con una afección elegible para el programa de CCS, pero que sean necesarios para que usted permanezca en un entorno comunitario en lugar de en una institución. Por ejemplo, si necesita modificaciones en el hogar para satisfacer sus necesidades en un entorno comunitario, Community Health Plan of Imperial Valley no puede pagar esos gastos como afección relacionada con el programa de CCS. Pero si se ha inscrito en una exención a la sección 1915(c), las modificaciones del hogar pueden estar cubiertas si son médicamente necesarias para evitar la institucionalización.

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

### **Programa para dejar de fumar**

El programa para dejar de fumar Kick It California está disponible para los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley. Ofrece asesoramiento telefónico gratuito, materiales de autoayuda y asistencia en línea en seis idiomas (inglés, español, cantonés, mandarín, coreano y vietnamita). Hay servicios especializados disponibles para adolescentes, afiliadas embarazadas y consumidores de tabaco de mascar para ayudarles a dejar de fumar o vapear y mantenerse libres de tabaco. También hay programas que utilizan mensajes de texto, aplicaciones para dispositivos móviles y un chat en vivo. Los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley mayores de 13 años pueden inscribirse en el programa telefónico para dejar de fumar sin aprobación previa (autorización previa), independientemente de que decidan o no utilizar medicamentos para dejar de fumar. Para inscribirse, debe llamar a Kick It California al 1-800-300-8086 o visitar [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org). El asesoramiento telefónico



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

está disponible de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 9:00 p. m., y los sábados de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá el asesoramiento para dejar de fumar por, al menos, dos intentos al año. No es necesario tener aprobación previa (autorización previa) ni dejar pasar un intervalo entre esos intentos. Si desean solicitar material gratuito de educación para la salud sobre nuestro programa para dejar de fumar o información sobre sus beneficios de Medi-Cal, los afiliados deben llamar al 1-833-236-4141.

Los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley tienen acceso a intervenciones y recursos de educación para la salud sin costo alguno a través de la autorremisión o la remisión de su PCP. Pueden solicitar recursos educativos sobre temas de salud, como nutrición, prevención de VIH/ITS, planificación familiar, ejercicio, atención perinatal, asma, abuso de sustancias y muchos más. Los afiliados pueden obtener más información llamando al Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141.

### **Programa de inicio temprano o intervención temprana**

El programa Early Start está dirigido a bebés y niños pequeños desde el nacimiento hasta los 3 años que necesitan servicios de intervención temprana y tienen problemas que pueden provocar retrasos en el desarrollo, o que muestran signos de retraso en el desarrollo. Algunas enfermedades de riesgo incluyen:

- Asfixia.
- Infección del sistema nervioso central.
- Prematuridad.

Para obtener más información sobre el programa de inicio temprano o intervención temprana, o solicitar que le remitan al centro regional para recibir estos servicios, hable con su médico o con nuestro plan.

### **Servicios de evaluación de la agencia de educación local**

La agencia de educación local brinda algunos servicios de evaluación de atención de salud a través de programas escolares. La agencia de educación local es la escuela pública de su localidad. Los niños de 3 a 21 años pueden obtener servicios sin una remisión de su PCP, pero este debe coordinar los servicios médicos que sean necesarios con la agencia. Los servicios incluyen:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Evaluaciones de salud mental y física.
- Evaluaciones educativas y psicosociales.
- Educación sobre la salud y nutrición.
- Evaluaciones del desarrollo.
- Fisioterapia y terapia ocupacional.
- Terapia del habla y audiología (pruebas auditivas).
- Asesoramiento.
- Servicios de enfermería.
- Servicios de ayudantes de salud en la escuela.
- Transporte médico.

### **Afiliados con discapacidades del desarrollo**

#### **CENTROS REGIONALES**

Los centros regionales se crearon para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades del desarrollo. Estas afecciones incluyen discapacidad intelectual, epilepsia, autismo, parálisis cerebral, síndrome de Down y retrasos en el habla y el lenguaje. Estos centros ayudan a los participantes y a sus familias a encontrar vivienda, programas de día para adultos, transporte, atención de salud y actividades sociales. La mayoría de los servicios son gratuitos para los participantes elegibles. Si tiene un familiar diagnosticado con una enfermedad incapacitante antes de los 18 años, su PCP le pondrá en contacto con el centro regional local.

### **Exenciones a la sección 1915(c) para servicios basados en el hogar y la comunidad**

Las seis exenciones Medi-Cal 1915(c) (programas gubernamentales especiales) de California permiten al estado proporcionar servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) a las personas en el entorno comunitario que ustedes elijan, en lugar de recibir atención en un centro de enfermería u hospital. Medi-Cal tiene un acuerdo con el Gobierno federal que permite que se ofrezcan servicios de exención en hogares privados o entornos comunitarios similares a hogares. Los servicios prestados en virtud de las exenciones no deben costar más que recibir la misma atención en un entorno institucional.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Los beneficiarios de exenciones para servicios basados en el hogar y la comunidad deben calificar para Medi-Cal de alcance completo. Algunas exenciones a la sección 1915 (c) tienen disponibilidad limitada en todo el estado de California o puede tener una lista de espera. Las seis exenciones a la sección 1915(c) de Medi-Cal son las siguientes:

- Exención de vida asistida (ALW).
- Exención del programa de autodeterminación (SDP) para personas con discapacidades del Desarrollo.
- Exención HCBS para californianos con discapacidades del desarrollo (HCBS-DD).
- Exención para servicios alternativos basados en el hogar y la comunidad.
- Programa de Exención de Medi-Cal, antes conocido como “Exención para personas con virus de inmunodeficiencia humana o síndrome de inmunodeficiencia adquirida (VIH o sida)”.
- Programa de Servicios Multifunción para Personas de la Tercera Edad.

Para obtener más información sobre las exenciones de Medi-Cal, visite <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

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

El programa de servicios de apoyo en el hogar (por sus siglas en inglés, IHSS) brinda ayuda con el cuidado personal en el hogar a personas calificadas elegibles para Medi-Cal de edad avanzada, ciegos y con discapacidades como una alternativa a la atención fuera del hogar. Les permite a los beneficiarios permanecer en sus hogares con seguridad. Su proveedor de atención de salud debe estar de acuerdo en que usted necesita asistencia de cuidados personales en el hogar y que correría el riesgo de ser ingresado en un centro de cuidados fuera del hogar si no recibiera los servicios IHSS. El programa IHSS también realizará una evaluación de necesidades.

Para obtener más información sobre los servicios de apoyo en el hogar en su condado, ingrese en <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. O bien, llame a la agencia local de servicios sociales de su condado.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Servicios que no puede recibir a través de Community Health Plan of Imperial Valley ni de Medi-Cal

Community Health Plan of Imperial Valley y Medi-Cal no cubrirán ciertos servicios. Estos son algunos ejemplos de los servicios que ni Community Health Plan of Imperial Valley ni Medi-Cal cubren:

- Fecundación in vitro (FIV), incluidos, entre otros, los estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad.
- Conservación de la fertilidad.
- Servicios experimentales.
- Modificaciones en vehículos.
- Cirugía cosmética.
- Servicios para Niños de California
- Todos los servicios excluidos de Medi-Cal según las leyes estatales o federales.
- Circuncisiones a los afiliados a partir de los 31 días del nacimiento, a menos que sea médicamente necesario.
- Servicios de salud mental o asesoramiento para problemas en la relación de pareja o familia.
- Asistencia para el cuidado diario.
- Artículos para comodidad personal (como teléfonos, televisores y comidas para huéspedes) mientras está en el hospital.
- Vacunas no recomendadas por las Prácticas del Comité Asesor sobre Vacunación de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.
- Tratamiento para problemas graves de alcoholismo. Si necesita servicios para problemas graves de alcoholismo, es posible que le remitan al programa de tratamiento por abuso de alcohol y drogas del condado.\*
- Servicios de la vista:
  - Anteojos utilizados con fines cosméticos, laborales o de protección.
  - Anteojos recetados que no sean para corregir errores de refracción o problemas de la visión binocular.
  - Lentes progresivos.
  - Lentes de contacto multifocales.
  - Terapia visual o entrenamiento de la vista.
- Anteojos con receta médica para uso opcional de una persona que tiene y puede utilizar lentes de contacto.
- Servicios prestados en el marco del Programa Estatal de Detección Prenatal administrado por la División de Detección de Enfermedades Genéticas del Departamento de Salud Pública de California (por sus siglas en inglés, CDPH).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



\*A excepción de lo descrito en la subsección “Beneficios de Medi-Cal que cubre Community Health Plan of Imperial Valley”, Community Health Plan of Imperial Valley no cubre ninguno de los otros servicios de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias y alcohol ni los servicios de desintoxicación de heroína para pacientes ambulatorios. Los afiliados que requieran estos servicios serán remitidos a un proveedor de desintoxicación con internación voluntaria o al programa de tratamiento para el trastorno por abuso de sustancias y alcohol de su condado. Community Health Plan of Imperial Valley seguirá trabajando con su PCP para cubrir la atención primaria y otros servicios que no estén relacionados con el tratamiento contra el abuso de alcohol y sustancias, y coordinará servicios con los programas de tratamiento, si es necesario. Para obtener más información, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

---

## Evaluación de tecnologías nuevas y existentes

Las nuevas tecnologías incluyen procedimientos, medicamentos, productos biológicos o dispositivos que se desarrollaron recientemente para el tratamiento de enfermedades o afecciones específicas, o que son nuevas aplicaciones de tecnologías actuales.

Community Health Plan of Imperial Valley se mantiene actualizado con los cambios en tratamientos y tecnologías. Para determinar si un nuevo tipo de atención o tratamiento debería agregarse a su plan de beneficios, tenemos en cuenta:

- Los últimos escritos médicos y científicos.
- Las recomendaciones de médicos en ejercicio o asociaciones médicas reconocidas a nivel nacional.
- Informes y publicaciones de organismos gubernamentales.

Esto se hace para estar seguros de que usted recibirá atención segura y eficaz.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

# 5. Atención de bienestar para niños y jóvenes

Los niños o jóvenes afiliados menores de 21 años pueden obtener los servicios de atención de salud necesarios en cuanto se inscriban. Así podrán recibir la atención preventiva, dental y de salud mental adecuadas, incluidos servicios especializados y del desarrollo. En este capítulo, se describen estos servicios.

---

## Medi-Cal para Niños y Adolescentes

Los servicios de atención de salud necesarios están cubiertos y son gratuitos para los afiliados menores de 21 años. La siguiente lista incluye los servicios médicamente necesarios comunes para tratar o mejorar defectos, y obtener diagnósticos físicos o mentales. Estos son algunos ejemplos de los servicios cubiertos:

- Visitas para niños saludables y chequeos a adolescentes (visitas importantes que los niños necesitan).
- Vacunas.
- Evaluación y tratamiento de la salud del comportamiento (salud mental o trastorno por consumo de sustancias).
- Evaluación y tratamiento de la salud mental, incluida la psicoterapia individual, grupal y familiar (los servicios especializados de salud mental están cubiertos por el condado).
- Estudio sobre las experiencias adversas en la infancia (por sus siglas en inglés, ACE).
- Administración Mejorada de la Atención (ECM) para Niños y Jóvenes de Poblaciones de Enfoque (POF) (un beneficio del plan de atención de salud administrada (MCP) de Medi-Cal).
- Pruebas de laboratorio, incluidas las pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo.
- Educación sobre la salud y prevención.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Servicios de la vista.
- Servicios dentales (cubiertos por el programa dental de Medi-Cal).
- Servicios de audición (cubiertos por el programa Servicios para Niños de California para niños que califican. Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá los servicios de los niños que no califiquen para este programa).
- Servicios de atención de salud, como enfermería privada (por sus siglas en inglés, PDN), terapia ocupacional, fisioterapia y equipos y suministros médicos.

Estos servicios se llaman Medi-Cal para Niños y Adolescentes (también conocidos como “servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento”).

Aquí encontrará información adicional para los afiliados sobre Medi-Cal para Niños y Adolescentes: <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 que están recomendados por las pautas de Bright Futures para pediatras ayudarán a usted y a su hijo a mantenerse saludables, y su cobertura no tiene costo alguno para usted. Para consultar estas pautas, ingrese en [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf).

La ECM es un beneficio del plan de atención administrada de Medi-Cal disponible en todos los condados de California para apoyar la administración integral de la atención para los afiliados de MCP con necesidades complejas. Dado que los niños y jóvenes con necesidades complejas suelen estar atendidos por uno o varios administradores de casos u otros proveedores de servicios dentro de un sistema de prestación fragmentado, la ECM ofrece coordinación entre sistemas. Las poblaciones infantiles y juveniles que pueden optar a este beneficio incluyen:

- Niños y jóvenes sin hogar.
- Niños y jóvenes en riesgo de uso evitable de los servicios del hospital o de la sala de emergencias.
- Niños y jóvenes con necesidades graves de salud mental o trastornos por consumo de sustancias.
- Niños y jóvenes inscritos en los Servicios para Niños de California (CCS) o en el Modelo Integral para el Niño (WCM) de CCS con necesidades adicionales más allá de la condición de CCS.
- Niños y jóvenes con problemas relacionados al bienestar infantil.
- Niños y jóvenes que salen de un centro correccional de menores.

Puede encontrar más información sobre ECM en

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



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Además, se recomienda a los administradores de atención principales de ECM que evalúen las necesidades de los afiliados a la ECM en cuanto a los servicios de Apoyo Comunitario prestados por los MCP como alternativas rentables a los servicios o entornos médicos tradicionales, y que los remitan a dichos servicios de apoyo comunitario cuando sean elegibles y estén disponibles. Los niños y jóvenes pueden beneficiarse de muchos de los servicios de Apoyo Comunitario, incluyendo tratamiento para el asma, orientación sobre vivienda, relevo médico y centros de desintoxicación.

Los Apoyos Comunitarios son servicios prestados por los planes de atención de salud administrada (MCP) de Medi-Cal y están disponibles para los afiliados elegibles de Medi-Cal, independientemente de si reúnen los requisitos para recibir servicios de ECM.

Para obtener más información sobre los Apoyos Comunitarios, visite

<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 afiliados de Medi-Cal mayores de 21 años. Para seguir recibiendo estos servicios de forma gratuita, es posible que usted o su hijo tengan que inscribirse en una exención a la sección 1915(c) de HCBS u otros LTSS al cumplir los 21 años o antes. Si usted o su hijo están recibiendo servicios suplementarios a través de Medi-Cal para Niños y Adolescentes, y pronto cumplirán 21 años de edad, comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley para hablar sobre las opciones para continuar con la atención.

---

## Chequeos de salud y atención preventiva para niños saludables

La atención preventiva incluye chequeos regulares, exámenes de detección que ayudan a su médico a encontrar problemas a tiempo, y servicios de asesoramiento para descubrir enfermedades o afecciones antes de que causen problemas. Los chequeos regulares permiten que el médico detecte problemas. Entre ellos, trastornos médicos, dentales, de la vista, de la audición, de la salud mental o por abuso de sustancias (alcohol o drogas). Community Health Plan of Imperial Valley cubre chequeos para detectar problemas (como análisis de nivel de plomo en sangre)



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

en cualquier momento que se necesiten, aunque no sea durante su chequeo regular o el de su hijo.

La atención preventiva, además, incluye las vacunas que usted o su hijo necesitan. Community Health Plan of Imperial Valley debe asegurarse de que todos los niños inscritos estén al día con las vacunas necesarias cuando vayan a las visitas al médico. Los servicios de atención preventiva y los exámenes de detección están disponibles sin costo y no requieren aprobación previa (autorización previa).

Su hijo debería hacerse chequeos en estos momentos:

- De 2 a 4 días después del nacimiento
- 1 mes
- A los 2 meses
- A los 4 meses
- A los 6 meses
- A los 9 meses
- A los 12 meses
- A los 15 meses
- A los 18 meses
- A los 24 meses
- A los 30 meses
- Bebés y niños pequeños, de 3 a 20 años

Los chequeos de salud para niños saludables incluyen:

- Una historia clínica completa y un examen físico de pies a cabeza.
- Vacunaciones de acuerdo con la edad (en California se sigue el calendario establecido por la Academia Americana de Pediatría en Bright Futures: [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)).
- Pruebas de laboratorio, incluyendo análisis de detección de intoxicación por plomo en sangre, si es apropiado para la edad o necesario.
- Educación para la salud.
- Exámenes de la vista y audición.
- Exámenes de la salud oral.
- Evaluaciones de la salud del comportamiento.

Si el médico detecta en usted o en su hijo un problema físico o de salud mental durante un chequeo o examen de detección, es posible que deban recibir atención de salud adicional. Community Health Plan of Imperial Valley cubrirá esa atención sin costo, que incluye:

- Atención hospitalaria, de médicos y de personal de enfermería con práctica médica.
- Vacunas para mantenerse saludable.
- Fisioterapia, terapias ocupacional y del habla o el lenguaje.
- Servicios de atención de salud en el hogar, incluidos suministros, aparatos y equipos médicos.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Tratamiento de problemas de la vista, incluidos los anteojos.
- Tratamiento de problemas de la audición, incluidos los audífonos si no tienen la cobertura del programa Servicios para Niños de California.
- Tratamiento de salud del comportamiento para afecciones de salud, como trastornos del espectro autista y otras discapacidades del desarrollo.
- Administración de casos y educación para la salud.
- Cirugía reconstructiva, que es una operación para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades con el objetivo de mejorar el funcionamiento o lograr una apariencia normal.

---

### Pruebas de sangre para detectar envenenamiento por plomo

Todos los niños inscritos en Community Health Plan of Imperial Valley deben realizarse esta prueba entre los 12 y los 24 meses de vida o entre los 24 y los 72 meses de vida, si no se hizo antes. Los niños pueden someterse a un análisis de plomo en sangre si uno de sus padres o tutores lo solicita. También deben realizarse exámenes de detección cuando el médico considere que un cambio en el estilo de vida implicó un riesgo para el niño.

---

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

Community Health Plan of Imperial Valley ayudará a los afiliados menores de 21 años y a sus familias a obtener los servicios que necesitan. Un administrador de la atención de Community Health Plan of Imperial Valley puede hacer lo siguiente:

- Informar sobre servicios disponibles.
- Ayudarle a encontrar proveedores dentro de la red o fuera de la red, cuando sea necesario.
- Ayudar en la programación de una cita.
- Organizar el transporte médico para que los niños puedan llegar a las citas.
- Ayudar a coordinar la atención para los servicios que no están cubiertos por Community Health Plan of Imperial Valley, pero que pueden estar disponibles a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS), tales como:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Tratamiento y servicios de rehabilitación para trastornos por abuso de sustancias y de salud mental (SUD).
- Tratamiento de problemas dentales, incluida la ortodoncia.

---

## Otros servicios que puede recibir a través de Medi-Cal de pago por servicio (FFS) u otros programas

### Chequeos dentales

Mantenga limpias las encías de su bebé. Límpielas suavemente pasándoles un paño todos los días. Entre los cuatro y los seis meses, aproximadamente, comenzará la dentición, y los dientes del bebé aparecerán. Programe una cita para la primera consulta dental de su hijo en cuanto salga el primer diente o para la fecha de su primer cumpleaños, lo que ocurra primero.

Estos servicios dentales de Medi-Cal son gratuitos o tienen bajo costo:

#### Niños de 0 a 3 años.

- |  |   |
|--|---|
| ▪ Primera consulta dental del bebé.                | ▪ Barniz de fluoruro (cada 6 meses y a veces, más). |
| ▪ Primer examen dental del bebé.                   | ▪ Empastes.   |
| ▪ Exámenes dentales (cada 6 meses y a veces, más). | ▪ Extracción de dientes.                            |
| ▪ Rayos X.   | ▪ Servicios dentales de emergencia.                 |
| ▪ Limpieza dental (cada 6 meses y a veces, más).   | ▪ * Sedación (si es médicamente necesaria).         |

#### Niños de 4 a 12 años

- |   |   |
|---|---|
| ▪ Exámenes dentales (cada 6 meses y a veces, más).  | ▪ Sellador en molares.                      |
| ▪ Rayos X.  | ▪ Empastes.                                 |
| ▪ Barniz de fluoruro (cada 6 meses y a veces, más). | ▪ Tratamientos de conducto.                 |
| ▪ Limpieza dental (cada 6 meses y a veces, más).    | ▪ Extracción de dientes.                    |
|   | ▪ Servicios dentales de emergencia.         |
|   | ▪ * Sedación (si es médicamente necesaria). |



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



### Jóvenes de 13 a 20 años.

- Exámenes dentales (cada 6 meses y a veces, más).
- Rayos X.
- Barniz de fluoruro (cada 6 meses y a veces, más).
- Limpieza dental (cada 6 meses y a veces, más).
- Ortodoncia (aparatos) para quienes califiquen.
- Empastes.
- Coronas.
- Tratamientos de conducto.
- Dentaduras postizas parciales y totales
- Eliminación del sarro y alisamiento radicular.
- Extracción de dientes.
- Servicios dentales de emergencia.
- \* Sedación (si es médicamente necesaria).

\* Los proveedores deben considerar la sedación y la anestesia general cuando se determine o documente el motivo por el que la anestesia local no es apropiada desde el punto de vista médico, y el tratamiento dental tiene aprobación previa (autorización previa) o no la necesita.

Estos son algunos motivos por los cuales no puede usarse anestesia local, y podría usarse sedación o anestesia general en su lugar:

- Afección física, del comportamiento, del desarrollo o emocional que impida al paciente responder a los intentos del proveedor de realizar el tratamiento.
- Procedimientos de restauración o quirúrgicos complejos.
- Un niño poco cooperativo.
- Una infección aguda en el lugar de la inyección.
- Un anestésico local no puede controlar el dolor.

Si tiene preguntas o quiere obtener más información sobre los servicios dentales, comuníquese con los Servicios al Cliente del Programa Dental de Medi-Cal, al 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922 o 711). También puede ingresar en <https://smilecalifornia.org/>.

### Servicios adicionales de remisiones para educación preventiva

Si se preocupa porque su hijo tiene dificultades para participar y aprender en la escuela, hable con el médico de atención primaria, los maestros o los administradores en la escuela de su hijo. Además de los beneficios médicos cubiertos por Community Health Plan of Imperial Valley, la escuela debe ofrecer ciertos servicios para ayudar a su hijo a aprender y a no atrasarse. Estos son algunos de los servicios que se pueden ofrecer para ayudar a su hijo a aprender:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## 5 | Atención de bienestar para niños y jóvenes

- Servicios del habla y del lenguaje
- Servicios psicológicos
- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Tecnología de asistencia
- Servicios de trabajo social
- Servicios de asesoramiento
- Servicios de enfermería en la escuela
- Transporte desde y hacia la escuela

El Departamento de Educación de California ofrece y paga estos servicios. Junto con los médicos y maestros de su hijo, usted puede diseñar un plan personalizado para ayudarlo mejor.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

# 6. Cómo informar y resolver problemas

Hay dos formas de informar y resolver problemas:

- Utilice una **queja** (o **queja formal**) cuando tenga un problema o no esté conforme con Community Health Plan of Imperial Valley o un proveedor, o con la atención de salud o el tratamiento que recibió de un proveedor.
- Utilice una **apelación** cuando no esté de acuerdo con la decisión de Community Health Plan of Imperial Valley de cambiar sus servicios o no cubrirlos.

Tiene derecho a presentar quejas formales y apelaciones ante Community Health Plan of Imperial Valley para comunicarnos sus problemas. No perderá ninguno de sus derechos y recursos legales por hacerlo. No le discriminaremos ni tomaremos represalias en su contra por presentar una queja o comunicarnos sus problemas. Cuando lo hace, nos ayuda a mejorar la atención para todos los afiliados.

Siempre debe comunicarle sus problemas primero a Community Health Plan of Imperial Valley. Llámenos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-833-236-4141 (TTY: 711). Cuéntenos cuál es su problema.

Si su queja formal o apelación sigue sin resolverse después de 30 días, o si no está conforme con el resultado, puede llamar al Departamento de Atención de Salud Administrada de California (por sus siglas en inglés, DMHC). Solicite al DMHC que revisen su queja o realicen una revisión médica independiente (por sus siglas en inglés, IMR). Si su caso es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud, puede llamar al DMHC de inmediato sin presentar antes una queja formal o una apelación a Community Health Plan of Imperial Valley. Para comunicarse con este departamento, llame al 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891 o 711) o visite <https://www.dmhc.ca.gov> para obtener más información.

En la Defensoría de Atención Administrada de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Atención de Salud (DHCS) de California también pueden ayudarle, incluso si tiene problemas para inscribirse en un plan de salud, cambiarlo o abandonarlo. También pueden asistirle si se mudó y tiene dificultades para transferir la cobertura de Medi-Cal al nuevo condado. Puede llamar a la Defensoría, al 1-888-452-8609, de lunes a



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. La llamada es gratuita.

También puede presentar una queja formal relacionada con su elegibilidad para Medi-Cal en la oficina de elegibilidad de su condado. Si no está seguro sobre dónde presentar la queja formal, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

Para avisar que la información del seguro de salud es incorrecta, llame a Medi-Cal, al 1-800-541-5555, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

---

## Quejas

Se presenta una queja (o queja formal) cuando se tiene un problema o no se está satisfecho con los servicios que ofrece Community Health Plan of Imperial Valley o un proveedor. No hay límite de tiempo para presentar una queja. Puede presentar su queja ante Community Health Plan of Imperial Valley en cualquier momento, ya sea por teléfono, por escrito o en línea. Su representante autorizado o su proveedor también puede presentar una queja en su nombre con su permiso.

- **Por teléfono:** Llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Indique el número de ID del plan de salud, su nombre y el motivo de su queja.
- **Por correo:** Llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY: 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de ID del plan de salud y el motivo de su queja. Infórmenos qué ocurrió y cómo podemos ayudarlo.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

Community Health Plan of Imperial Valley Appeals & Grievances  
P.O. Box 10287  
Van Nuys, CA 91410-0287

Encontrará los formularios de quejas en el consultorio del médico.

- **En línea:** Visite el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley, [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si necesita ayuda para presentar su queja, podemos ayudarlo. Ofrecemos servicios gratuitos de idiomas. Llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

En el plazo de 5 días calendario de haber recibido la queja, Community Health Plan of Imperial Valley le enviará una carta para confirmar la recepción. Dentro de los 30 días, le enviaremos otra carta en la que le informaremos cómo resolvimos su problema. Si se comunica con Community Health Plan of Imperial Valley por una queja formal que no se relaciona con la cobertura de atención de salud, una necesidad médica ni un tratamiento experimental o de investigación, y la queja formal se resuelve antes de finalizar el siguiente día hábil, es posible que no reciba una carta.

Si tiene un asunto de urgencia relacionado con un problema de salud grave, iniciaremos una revisión acelerada (rápida). Le enviaremos una decisión en un plazo de 72 horas tras recibir su apelación. Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

Dentro de las 72 horas de haber recibido su queja, tomaremos una decisión sobre cómo la trataremos y si debemos acelerarla o no. Si decidimos no acelerar la queja, le informaremos que la resolución se hará en un plazo de 30 días. Puede ponerse en contacto directamente con el DMHC por cualquier motivo, incluso si cree que su inquietud reúne los requisitos para una revisión acelerada, si Community Health Plan of Imperial Valley no le responde en el plazo de 72 horas o si no está conforme con la decisión que tomó Community Health Plan of Imperial Valley.

Las quejas relacionadas con beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx no están sujetas al proceso de queja formal de Community Health Plan of Imperial Valley ni son elegibles para una revisión médica independiente con el Departamento de Atención Médica Administrada (DMHC). Para presentar una queja al respecto, los afiliados pueden llamar al 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) y presionar 7 o 711. O bien, ingresar en <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Las quejas relacionadas con beneficios de farmacia que no están sujetos a Medi-Cal Rx pueden ser elegibles para una revisión a través del proceso de quejas y apelaciones de Community Health Plan of Imperial Valley y a una revisión médica independiente con el DMHC. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891). Puede consultar el Formulario de Quejas o de Revisión Médica Independiente y sus instrucciones en el sitio web del departamento: <https://www.dmhc.ca.gov>.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Apelaciones

Una apelación no es lo mismo que una queja. Una apelación es una solicitud para que Community Health Plan of Imperial Valley revise y cambie una decisión que tomó sobre la cobertura de algún servicio que había solicitado. Si le enviamos una carta de Aviso de Acción para informarle que denegamos, retrasamos, cambiamos o ya no brindaremos un servicio, y usted no está de acuerdo con nuestra decisión, puede pedirnos una apelación. El representante autorizado u otro proveedor también pueden pedirnos una apelación en su nombre, con su permiso por escrito.

Debe pedir una apelación dentro de los 60 días a partir de la fecha que figura en la carta de Accidentes (por sus siglas en inglés, NOA) que Community Health Plan of Imperial Valley le envió. Si decidimos reducir, suspender o interrumpir los servicios que usted recibe ahora, puede continuar recibiendo esos servicios mientras espera que tomemos una decisión sobre su apelación. Esto se denomina “ayuda pagada pendiente”. Para recibirla, debe pedirnos una apelación dentro los 10 días a partir de la fecha que figura en la carta de NOA o antes de la fecha que nosotros dimos para interrumpir los servicios, lo que ocurra después. Cuando solicite una apelación en estas circunstancias, su servicio continuará mientras espera la decisión sobre su apelación.

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

- **Por teléfono:** Llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Indique su nombre, el número de ID del plan de salud y el servicio por el que presenta la apelación.
- **Por correo:** Llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY: 711) y solicite que le envíen un formulario. Cuando reciba el formulario, complételo. Asegúrese de incluir su nombre, el número de ID del plan de salud y el servicio por el que está presentando la apelación.

Envíe el formulario por correo a la siguiente dirección:

Community Health Plan of Imperial Valley Appeals & Grievances  
P.O. Box 10287  
Van Nuys, CA 91410-0287

Los formularios de apelación estarán disponibles en el consultorio del médico.

- **En línea:** Visite el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley, [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Si necesita asistencia para presentar una apelación o con alguna cuestión relativa a la ayuda pagada pendiente, podemos brindársela. Ofrecemos servicios gratuitos de idiomas. Llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

En el plazo de 5 días de haber recibido la apelación, Community Health Plan of Imperial Valley le enviará una carta para confirmar la recepción. Dentro de los 30 días, le informaremos lo que decidimos respecto de la apelación y le enviaremos una carta de Aviso de Resolución de Apelación. Si no tenemos una decisión dentro de los 30 días, puede solicitar una audiencia ante el Estado al Departamento de Servicios Sociales de California y una revisión médica independiente al DMHC.

Recuerde: si primero solicita una audiencia ante el Estado y ya se ha celebrado la audiencia para tratar sus problemas específicos, no podrá solicitar una IMR al DMHC por los mismos asuntos. En este caso, la audiencia ante el Estado tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no califican para una IMR, aunque ya se haya celebrado la audiencia ante el Estado.

Si usted o su médico quieren que tomemos una decisión rápida porque el tiempo que demoramos en tomar una decisión sobre su apelación pondría en peligro su vida, su salud o sus funciones corporales, puede solicitar una revisión acelerada (rápida). Para solicitar una revisión acelerada, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711). Tomaremos una decisión en un plazo de 72 horas tras recibir su apelación. Si existe un problema de atención de salud urgente, como aquellos que implican una amenaza grave para su salud, no es necesario que presente una apelación ante Community Health Plan of Imperial Valley antes de presentar una queja ante el DMHC.

---

## Qué hacer si no está de acuerdo con una decisión de apelación

Si solicitó una apelación y, luego, recibió una carta de NAR en la que se le informaba que no cambiamos de decisión, o bien, si nunca recibió una carta al respecto y pasaron 30 días, usted puede:

- Solicitar una **audiencia ante el Estado** al CDSS para que un juez revise su caso. El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-800-743-8525 (TTY: 1-800-952-8349). También puede solicitar una audiencia ante el Estado en línea en <https://www.cdss.ca.gov>. Encontrará más formas de solicitar una audiencia ante el Estado en “Audiencias ante el Estado”, más adelante en este capítulo.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



- Presentar el Formulario de Queja o de Revisión Médica Independiente ante el DMHC para que revean la decisión de Community Health Plan of Imperial Valley. Si su queja califica para el proceso de revisión médica independiente, un médico externo, que no pertenece a Community Health Plan of Imperial Valley revisará su caso y tomará una decisión que Community Health Plan of Imperial Valley debe respetar.

El número de teléfono gratuito del DMHC es 1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891). Puede consultar el Formulario de Quejas o de IMR y sus correspondientes instrucciones en el sitio web del DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.

La revisión médica independiente y la audiencia ante el Estado no tienen costo.

Usted tiene derecho tanto a una audiencia ante el Estado como a una IMR. Recuerde: si primero solicita una audiencia ante el Estado y ya se ha celebrado la audiencia para tratar sus problemas específicos, no podrá solicitar una IMR al DMHC por los mismos asuntos. En este caso, la audiencia ante el Estado tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no califican para una IMR, aunque ya se haya celebrado la audiencia ante el Estado.

En las siguientes secciones, encontrará más información sobre cómo solicitar una audiencia ante el Estado o una revisión médica independiente.

Community Health Plan of Imperial Valley no gestiona las quejas ni las apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx. Para presentar quejas y apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx, llame al 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) y presione 7 o 711. Es posible que las quejas y las apelaciones relacionadas con los beneficios de farmacia que no estén sujetas a Medi-Cal Rx sean elegibles para una IMR ante el DMHC.

Si no está de acuerdo con una decisión relacionada con su beneficio de farmacia de Medi-Cal Rx, puede solicitar una audiencia estatal. No puede solicitar al DMHC una revisión médica independiente para decisiones sobre los beneficios de farmacia de Medi-Cal Rx.

---

## Quejas e IMR ante el DMHC

Una revisión médica independiente (por sus siglas en inglés, IMR) consiste en la revisión de su caso a cargo de un médico externo que no está relacionado con Community Health Plan of Imperial Valley. Si quiere una IMR, primero debe presentar una apelación ante Community Health Plan of Imperial Valley para inquietudes



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

no urgentes. Si pasaron 30 días y usted no recibió noticias de Community Health Plan of Imperial Valley o si no está conforme con la decisión que tomó Community Health Plan of Imperial Valley, puede solicitar una IMR. Debe solicitar una IMR dentro de los 6 meses a partir de la fecha del aviso en el que le informamos la decisión de apelación, pero solo tiene 120 días para solicitar la audiencia ante el Estado. Por lo tanto, si desea una IMR y una audiencia ante el Estado, presente su queja lo antes posible.

Recuerde: si primero solicita una audiencia ante el Estado y ya se ha celebrado la audiencia para tratar sus problemas específicos, no podrá solicitar una IMR al Departamento de atención médica administrada (por sus siglas en inglés, DMHC) por los mismos asuntos. En este caso, la audiencia ante el Estado tiene la última palabra. Pero aún puede presentar una queja ante el DMHC si sus problemas no califican para una IMR, aunque ya se haya celebrado la audiencia ante el Estado.

Puede obtener una revisión médica independiente de inmediato sin presentar antes una apelación a Community Health Plan of Imperial Valley. Se trata de casos en los que su problema de salud es urgente, como los que implican una amenaza grave para su salud.

Si su queja ante el Departamento de Atención de Médica Administrada no califica para una revisión médica independiente, el departamento revisará su queja para asegurarse de que Community Health Plan of Imperial Valley tomó la decisión correcta cuando usted apeló la denegación de los servicios.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tiene alguna queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero al **1-833-236-4141 (TTY 711)** y seguir el proceso de presentación de quejas formales del plan antes de comunicarse con el departamento. Este proceso de presentación de quejas formales no le impide ejercer sus derechos ni usar los recursos legales que pueda tener disponibles. Si necesita ayuda con una queja formal relacionada con una emergencia, una queja formal que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o una queja formal que siga sin resolverse después de 30 días, puede llamar al departamento para obtener ayuda. Usted también podría ser elegible para una IMR. Si reúne los requisitos para una IMR, se proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de los servicios o tratamientos, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y las disputas por pagos de servicios médicos de emergencia o de urgencia que se hayan propuesto. Este departamento también tiene un número de



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

teléfono gratuito (1-888-466-2219) y una línea TDD (1-877-688-9891) para las personas con dificultades de audición y del habla. En el sitio web del departamento, [www.dmh.ca.gov](http://www.dmh.ca.gov), encontrará formularios de queja, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

---

## Audiencias ante el Estado

Una audiencia ante el Estado es una reunión con Community Health Plan of Imperial Valley y un juez del CDSS. El juez le ayudará a resolver su problema y decidirá si Community Health Plan of Imperial Valley tomó la decisión correcta. Tiene derecho a solicitar una audiencia ante el Estado si ya solicitó una apelación a Community Health Plan of Imperial Valley y todavía no está conforme con la decisión, o bien, si su apelación no se resolvió y ya pasaron los 30 días.

Debe solicitar una audiencia ante el Estado dentro de los 120 días a partir de la fecha de la carta de NAR. Si le ofrecimos ayuda pagada pendiente durante su apelación y quiere continuar hasta tener una decisión de su audiencia ante el Estado, debe solicitar la audiencia dentro de los 10 días de recibir nuestra carta de NAR o antes de la fecha que nosotros dimos para interrumpir los servicios, lo que ocurra después.

Si quiere asegurarse de que la ayuda pagada pendiente continúe hasta tener una decisión final en su audiencia ante el Estado, comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea TTY al 711. Su representante autorizado o proveedor puede solicitar una audiencia ante el Estado en su nombre, con su permiso por escrito.

A veces, usted puede solicitar una audiencia ante el Estado sin que se complete nuestro proceso de apelación.

Por ejemplo, si Community Health Plan of Imperial Valley no le informa correcta o puntualmente sobre los servicios, puede solicitar una audiencia ante el Estado sin necesidad de completar el proceso de apelación. Esto se denomina “agotamiento de los recursos”. Estos son algunos ejemplos:

- No le enviamos una carta de NOA o NAR en su propio idioma.
- Cometimos un error que afecta alguno de sus derechos.
- No le entregamos una carta de NOA.
- No le entregamos una carta de NAR.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Cometimos un error en nuestra carta de NAR.
- No tomamos una decisión sobre su apelación en el plazo de 30 días.
- Decidimos que su caso era urgente, pero no respondimos su apelación en el plazo de 72 horas.

Estas son distintas maneras de solicitar una audiencia ante el Estado:

- **Por teléfono:** Llame al Departamento de Audiencias ante el Estado del CDSS al 1-800-743-8525 (TTY: 1-800-952-8349 o 711).
- **Por correo postal:** Complete el formulario que le enviamos con el aviso de resolución de apelaciones y envíelo a:  
California Department of Social Services  
State Hearings Division  
744 P Street, MS 9-17-433  
Sacramento, CA 95814
- **En línea:** Solicite una audiencia en línea en [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov).
- **Por correo electrónico:** Complete el formulario que le enviamos con el aviso de resolución de apelaciones y envíelo por correo electrónico a [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov).
  - Importante: Si la envía por correo electrónico, existe el riesgo de que alguien ajeno al Departamento de Audiencias ante el Estado pueda interceptar su correo electrónico. Considere la posibilidad de utilizar un método más seguro para enviar su solicitud.
- **Por fax:** Complete el formulario que le enviamos con el aviso de resolución de apelaciones y envíelo por fax al Departamento de Audiencia ante el Estado al número gratuito 1-833-281-0903.

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia ante el Estado, podemos ayudarle. Ofrecemos servicios gratuitos de idiomas. Llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

En la audiencia, usted le dirá al juez por qué no está de acuerdo con la decisión de Community Health Plan of Imperial Valley. Community Health Plan of Imperial Valley le dirá al juez cómo tomamos nuestra decisión. El juez puede demorar hasta 90 días en tomar una decisión sobre su caso. Community Health Plan of Imperial Valley debe cumplir con lo que decida el juez.

Si quiere que el CDSS tome una decisión rápida porque el tiempo que se demora en celebrar una audiencia ante el Estado pondría en peligro su vida, su salud o la capacidad de sus funciones corporales, usted, su representante autorizado o su proveedor pueden comunicarse con el departamento y solicitar una audiencia ante el



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Estado acelerada (rápida). El departamento debe tomar una decisión antes de los 3 días hábiles después de la fecha en que reciba el expediente completo de su caso por parte de Community Health Plan of Imperial Valley.

---

### Fraude, derroche y abuso

Si sospecha que un proveedor o alguna persona con Medi-Cal cometió fraude, derroche o abuso, es su responsabilidad denunciarlo. Para ello, puede llamar al número de teléfono confidencial y gratuito, 1-800-822-6222, o presentar una queja en línea en <https://www.dhcs.ca.gov/>.

El fraude, derroche y abuso de proveedores incluye:

- Falsificar expedientes médicos.
- Recetar más medicamentos de los que son médicamente necesarios.
- Proporcionar más servicios de atención de salud de los que son médicamente necesarios.
- Facturar servicios que no se prestaron.
- Facturar servicios profesionales cuando el profesional no prestó el servicio.
- Ofrecer artículos o servicios con descuento o gratis para influir en la decisión de los afiliados respecto al proveedor que elijan.
- Cambiar el proveedor de atención primaria sin que el afiliado esté al tanto.

El fraude, derroche y abuso por parte de una persona que recibe los beneficios incluye:

- Prestar, vender o dar una tarjeta de identificación del plan de salud o una tarjeta de identificación de beneficios de Medi-Cal a otra persona.
- Recibir tratamientos o medicamentos similares o iguales de más de un proveedor.
- Acudir a una sala de emergencias cuando no se trata de una emergencia.
- Usar el número de Seguro Social o de identificación del plan de salud de otra persona.
- Utilizar el transporte médico y no médico para servicios no relacionados con la atención de salud, servicios que no tienen cobertura de Medi-Cal, o cuando no tiene que ir a una cita médica ni ir a buscar un medicamento que requiere receta médica.

Para denunciar fraude, derroche o abuso, escriba el nombre, la dirección y el número de ID de la persona que cometió estos actos. Brinde toda la información que pueda sobre esta persona, como el número de teléfono o la especialidad si es un proveedor. Indique las fechas de los acontecimientos y resuma exactamente lo que ocurrió.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Envíe su informe a:

Centene Special Investigations Unit

7700 Forsyth Blvd.

Clayton, MO 63105

1-866-685-8664

[Special\\_Investigations\\_Unit@centene.com](mailto:Special_Investigations_Unit@centene.com)



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

# 7. Derechos y responsabilidades

Como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley, tiene ciertos derechos y responsabilidades. En este capítulo se explica cuáles son. También se incluyen los avisos legales que usted tiene derecho a recibir como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley.

## Sus derechos

Estos son sus derechos como afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley:

- Recibir un trato respetuoso y digno que tenga en cuenta su derecho a la privacidad y garantice la confidencialidad de su información médica, como el historial médico, una afección o un tratamiento relacionado con la salud física o mental y la salud sexual o reproductiva.
- Obtener información sobre el plan de salud y los servicios, incluidos los servicios cubiertos, los proveedores, los profesionales, y los derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Recibir información del afiliado por escrito traducida a su idioma de preferencia, incluidos todos los avisos de quejas formales y apelaciones.
- Hacer recomendaciones acerca de la política de Community Health Plan of Imperial Valley sobre derechos y responsabilidades de los afiliados.
- Poder elegir un proveedor de atención primaria dentro de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.
- Recibir atención de proveedores de la red en tiempo y forma.
- Participar en la toma de decisiones con los proveedores con respecto a su atención de salud, incluido el derecho a rechazar un tratamiento.
- Presentar quejas formales, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención que recibió.
- Conocer la razón médica de la decisión de Community Health Plan of Imperial Valley de rechazar, demorar, finalizar o modificar una solicitud de atención de salud.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



- Obtener coordinación de la atención.
- Solicitar apelaciones relacionadas con la decisión de rechazar, posponer o limitar servicios o beneficios.
- Recibir servicios de interpretación y traducción gratuitos en su idioma.
- Obtener apoyo legal gratuito a través de la oficina local de ayuda legal u otros grupos.
- Expresar instrucciones anticipadas.
- Solicitar una audiencia ante el Estado si se le niega un servicio o beneficio, y ya ha presentado una apelación ante Community Health Plan of Imperial Valley, pero aún no está conforme con la decisión, o si no ha recibido una decisión sobre su apelación después de 30 días. También puede pedir que le informen sobre los casos en los que es posible solicitar una audiencia acelerada.
- Cancelar su afiliación a Community Health Plan of Imperial Valley y cambiarse a otro plan de salud del condado cuando lo solicite.
- Acceder a los servicios que se pueden recibir con el consentimiento de menores de edad.
- Recibir, sin costo, materiales escritos de información para afiliados en otros formatos (como braille, letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles), si los solicita. Además, tiene derecho a obtenerlos en el formato que corresponde y en tiempo y forma, conforme a la sección 14182 (b)(12) del Código de Bienestar e Instituciones (por sus siglas en inglés, W&I).
- No sufrir ninguna forma de restricción o aislamiento como medida disciplinaria o de presión, por comodidad o como represalia.
- Evaluar con honestidad la información sobre opciones y alternativas de tratamiento disponibles presentada de manera adecuada para su estado y capacidad de comprender, sin importar los costos o la cobertura.
- Acceder a sus expedientes médicos, recibir copias de ellos y solicitar que sean enmendados o corregidos, según se especifica en las secciones 164.524 y 164.526 del título 45 del Código de Reglamentos Federales.
- Tener la libertad de ejercer estos derechos sin que se vea perjudicado el tratamiento que recibe de Community Health Plan of Imperial Valley, los proveedores o el Estado.
- Tener acceso a servicios de planificación familiar, centros de maternidad independientes, centros de salud federalmente calificados, proveedores de atención para poblaciones indígenas, servicios de enfermería obstétrica, centros rurales de salud, servicios para enfermedades de transmisión sexual y servicios de atención de emergencia fuera de la red de Community Health of Imperial Valley, de acuerdo con la ley federal.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Solicitar una apelación de un reclamo denegado hasta 60 días después de la fecha del aviso que reciba. Este aviso se denomina “Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (por sus siglas en inglés, NABD)”. El proceso de apelación es a través de la audiencia imparcial ante el Estado. También puede preguntar cómo continuar con su atención de salud durante el proceso de apelación.

---

## Sus responsabilidades

Los afiliados de Community Health Plan of Imperial Valley tienen estas responsabilidades:

- **Actuar con respeto y cortesía.** Usted tiene la responsabilidad de tratar a su médico, al personal y a todos los proveedores con respeto y cortesía. Usted es responsable de acudir a sus visitas puntualmente. Llame al consultorio de su médico al menos 24 horas antes de la visita para cancelarla o cambiarla.
- **Dar información actualizada, exacta y detallada.** Usted tiene la responsabilidad de dar la mayor cantidad de información posible y correcta a todos sus proveedores y a Community Health Plan of Imperial Valley. Además, debe hacerse chequeos regulares e informar a su médico los problemas de salud que tiene antes de que se agraven.
- **Seguir los consejos de su médico para participar de su atención.** Usted es responsable de hablar con su médico sobre sus necesidades de atención de salud. Trabaje con su médico para desarrollar y acordar objetivos. Haga todo lo posible por comprender sus problemas de salud. Siga los planes de tratamiento y las instrucciones que ambos acuerden.
- **Evitar ir a la sala de emergencias.** Usted es responsable de acudir a la sala de emergencias en casos de emergencia o según las indicaciones de su médico. La atención de emergencia es un servicio que usted considera razonablemente necesario para detener o aliviar enfermedades o síntomas graves y repentinos, y lesiones o afecciones que requieren diagnóstico y tratamiento inmediatos.
- **Denunciar actos indebidos.** Usted es responsable de denunciar fraude o actos indebidos relacionados con la atención de salud ante Community Health Plan of Imperial Valley. Puede hacerlo de forma anónima al número de teléfono gratuito de la línea directa para denunciar fraudes y abusos de Community Health Plan of Imperial Valley, al 1-866-685-8664. La Línea Directa para Denunciar Fraudes atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Aviso de No Discriminación

La discriminación es ilegal. Community Health Plan of Imperial Valley cumple con las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. Community Health Plan of Imperial Valley no discrimina ilegalmente, excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de sexo, origen racial, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

Community Health Plan of Imperial Valley brinda:

- Herramientas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para comunicarse mejor con nosotros. Por ejemplo:
  - Intérpretes de lengua de señas calificados.
  - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios gratuitos de idioma a personas cuya lengua principal no es el inglés. Por ejemplo:
  - Intérpretes calificados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.

## Cómo presentar una queja formal

Si cree que Community Health Plan of Imperial Valley no le ha brindado estos servicios o que le ha discriminado de alguna otra manera por motivos de sexo, origen racial, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal ante Servicios al Afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley. Puede presentar la queja formal por teléfono, por correo postal, personalmente o en línea.

- **Por teléfono:** Comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al 1-833-236-4141. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711 para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- **Por correo postal:** Complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:  
Community Health Plan of Imperial Valley  
Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 10287  
Van Nuys, CA 91410-0287
- **En persona:** Visite el consultorio del médico o vaya a  
Community Health Plan of Imperial Valley e informe que quiere presentar una queja formal.
- **En línea:** Visite el sitio web de Community Health Plan of Imperial Valley,  
[www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención de Salud de California

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del DHCS de California por escrito, por teléfono o correo electrónico a los siguientes datos de contacto:

- **Por teléfono:** Llame al 1-916-440-7370. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Datos).
- **Por correo postal:** Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de quejas están disponibles en  
[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **En línea:** Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Si cree que fue víctima de discriminación por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles por teléfono, por escrito o en línea a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- **Por teléfono:** Llame al 1-800-368-1019. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea TTY al 1-800-537-7697 o 711 para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.
- **Por correo postal:** Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Los formularios de queja están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **En línea:** Visite el portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles:  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

---

## Formas de participar como afiliado

Community Health Plan of Imperial Valley quiere conocer su opinión. Cada año, Community Health Plan of Imperial Valley organiza reuniones para hablar sobre lo que funciona bien y lo que se puede mejorar. Los afiliados están invitados a asistir. ¡Participe de una reunión!

### Comité Asesor Comunitario

En Community Health Plan of Imperial Valley hay un grupo llamado Comité Asesor Comunitario (por sus siglas en inglés, CAC). Este grupo está compuesto por sectores claves interesados de la comunidad que reflejan a la población de Medi-Cal en las áreas de servicio del plan, como los consumidores de Medi-Cal (incluidos aquellos de poblaciones de difícil acceso y afiliados con discapacidades físicas), defensores de la comunidad, organizaciones comunitarias y proveedores. Puede sumarse al grupo si le interesa. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Community Health Plan of Imperial Valley y es responsable de:

- Contribuir a las iniciativas de educación para la salud y a la mejora de la calidad de Community Health Plan of Imperial Valley.
- Hacer aportes al programa de servicios culturales y lingüísticos de Community Health Plan of Imperial Valley.
- Identificar los obstáculos en la atención por cuestiones culturales, idiomáticas, de discriminación o de discapacidad.

Si quiere formar parte de este grupo, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Comité de Política Pública

En Community Health Plan of Imperial Valley hay un grupo llamado Comité de Políticas Públicas. Este grupo está compuesto por afiliados y proveedores del plan de salud. La participación es voluntaria. El grupo habla sobre cómo mejorar las políticas de Community Health Plan of Imperial Valley y es responsable de:

- Brindar asesoramiento a la Junta Directiva de Community Health Plan of Imperial Valley sobre cuestiones de políticas que afectan al plan de salud y a nuestros afiliados.

Si quiere formar parte de este grupo, llame al 1-833-236-4141 (TTY: 711).

También puede llamar a Servicios al Afiliado si tiene alguna pregunta sobre estos grupos.

---

## Aviso de Prácticas de Privacidad

Se encuentra disponible una declaración sobre las políticas y los procedimientos de Community Health Plan of Imperial Valley para mantener la confidencialidad de los expedientes médicos cuando la solicite.

Si tiene la edad y la capacidad para dar su consentimiento para recibir servicios confidenciales, no está obligado a obtener la autorización de ningún otro afiliado para recibir servicios confidenciales o para presentar un reclamo por servicios confidenciales. Para saber más sobre los servicios de atención confidencial, lea la sección “Atención confidencial” en el capítulo 3 de este manual.

Puede solicitar a Community Health Plan of Imperial Valley que le envíe comunicaciones sobre servicios confidenciales a otra dirección postal, dirección de correo electrónico o número de teléfono de su preferencia. Esto se denomina “solicitud de comunicaciones confidenciales”. Si acepta recibir atención, Community Health Plan of Imperial Valley no le dará información relacionada con los servicios de atención confidencial a ninguna persona sin su permiso por escrito. Si no brinda su dirección postal, su dirección de correo electrónico o su número de teléfono, Community Health Plan of Imperial Valley enviará las comunicaciones en su nombre a la dirección o número de teléfono que consta en sus registros.

Community Health Plan of Imperial Valley cumplirá con su solicitud de recibir las comunicaciones confidenciales en la forma y el formato solicitados. O bien, garantiremos que las comunicaciones puedan brindarse en la forma y el formato



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

solicitados. Las enviaremos al lugar que elija. La solicitud de comunicaciones confidenciales dura hasta que la cancela o presenta una nueva solicitud de comunicación confidencial.

A continuación se incluye una declaración sobre las políticas y los procedimientos de Community Health Plan of Imperial Valley para proteger su información médica (llamada “Aviso de Prácticas de Privacidad”):

### **ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN.**

***LÉALO DETENIDAMENTE. Fecha de entrada en vigor: 14 de agosto de 2017***

#### **Obligaciones de las entidades cubiertas:**

Community Health Plan of Imperial Valley (a la que se hace referencia como “nosotros” o “el plan”) es una entidad cubierta conforme a lo definido y regulado por la Ley sobre Responsabilidad y Transferibilidad del Seguro de Salud de 1996 (por sus siglas en inglés, HIPAA). Community Health Plan of Imperial Valley debe cumplir con las pautas que establece la ley para mantener la privacidad de su información médica protegida y brindarle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad relacionadas con esa información. Además, debe respetar los términos del aviso vigente y notificarle cualquier violación de la confidencialidad. La PHI incluye datos suyos, como información demográfica, que pueden ser utilizados de manera razonable para identificarlo y que están relacionados con afecciones o estados de salud físicos o mentales pasados, presentes o futuros. También se trata de información relacionada con la atención de salud que recibe o con el pago de dicha atención.

Este aviso describe cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida. También describe sus derechos a acceder, modificar y gestionar su PHI, y cómo ejercer dichos derechos. Todos los demás usos y divulgaciones no descritos en este aviso se realizarán solo con su autorización por escrito.

Community Health Plan of Imperial Valley se reserva el derecho de cambiar este aviso. Nos reservamos el derecho de hacer que el aviso revisado y modificado tenga validez para la PHI que ya tenemos, así como también para cualquier otra que recibamos en el futuro. Community Health Plan of Imperial Valley revisará y distribuirá rápidamente este aviso siempre que haya un cambio importante en alguno de los siguientes:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



- Usos o divulgaciones.
- Sus derechos.
- Nuestras obligaciones legales.
- Otras prácticas de privacidad indicadas en el aviso.

Todos los avisos revisados estarán disponibles en nuestro sitio web y en el Manual del Afiliado.

### **Protecciones internas de la PHI oral, escrita y electrónica:**

Community Health Plan of Imperial Valley protege su PHI. También nos comprometemos a mantener la confidencialidad de sus datos sobre origen racial, origen étnico, lengua (por sus siglas en inglés, REL), orientación sexual e identidad de género por sus siglas en inglés, SOGI). Disponemos de procesos de privacidad y seguridad para ayudarle.

Estas son algunas de las maneras en que resguardamos su PHI:

- Capacitamos a nuestro personal para que siga nuestros procesos de privacidad y seguridad.
- Exigimos que nuestros socios comerciales cumplan con los procesos de privacidad y seguridad.
- Mantenemos la seguridad de nuestras oficinas.
- Comunicamos su información médica protegida a las personas que la necesitan, solo por motivos comerciales.
- Mantenemos la seguridad de su PHI cuando la enviamos o guardamos de manera electrónica.
- Utilizamos tecnología para evitar que las personas equivocadas tengan acceso a su información médica protegida.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Usos y divulgaciones permitidos de su información médica protegida:**

Esta es una lista de los usos y divulgaciones de su información médica protegida que podemos hacer sin su permiso o autorización:

- **Tratamiento.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida a un médico u otro proveedor de atención de salud que le esté brindando tratamiento, para coordinar la atención entre los proveedores o para ayudarnos a tomar decisiones de autorización previa relacionadas con sus beneficios.
- **Pago.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para el pago de beneficios por los servicios de atención de salud que recibió. También, podemos divulgar esta información a otro plan de salud, a un proveedor de atención de salud o a otra entidad sujeta a las reglas de privacidad federales por cuestiones relativas a los pagos. Entre los pagos puede incluirse:
  - Tramitar reclamos.
  - Determinar la elegibilidad o LA cobertura para reclamos.
  - Emitir facturas de primas.
  - Evaluar los servicios para determinar la necesidad médica.
  - Realizar la revisión de la utilización de los reclamos.
- **Operaciones de atención de salud.** Podemos utilizar y divulgar su PHI para realizar nuestras operaciones de atención de salud. Estas actividades pueden incluir:
  - Brindar servicios al cliente.
  - Responder a quejas y apelaciones.
  - Ofrecer administración de casos y coordinación de la atención.
  - Realizar la revisión médica de reclamos y otras evaluaciones de la calidad.
  - Ocuparnos de hacer mejoras.

En nuestras operaciones de atención de salud, podemos divulgar información médica protegida a socios comerciales. Tendremos acuerdos escritos con esos socios para mantener la privacidad de esa información. Podemos divulgar la PHI a otra entidad sujeta a las reglas de privacidad federales. La entidad también debe estar vinculada con usted por operaciones de atención de salud. Esto incluye:

- Evaluación de la calidad y actividades de mejora.
- Revisión de las aptitudes o antecedentes de los profesionales de la salud.
- Administración de casos y coordinación de la atención.
- Detección o prevención de fraude y abuso relacionados con la atención de salud.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Sus datos relacionados con el origen racial, origen étnico, idioma, orientación sexual, identidad de género y necesidades sociales están protegidos por los sistemas y las leyes del plan de salud. Esto significa que la información que proporcione es privada y segura. Solo podemos compartir esta información con agencias reguladoras de California, proveedores de atención de salud y entidades de supervisión de la atención de salud. No se compartirá con terceros sin su permiso o autorización. Utilizamos esta información para ayudar a mejorar la calidad de los servicios y la atención.

Con esta información, podemos hacer lo siguiente:

- Entender mejor sus necesidades de atención de salud.
- Conocer sus preferencias lingüísticas al momento de acudir a los proveedores de atención de salud.
- Facilitarle información de atención de salud para satisfacer sus necesidades.
- Ofrecer programas para ayudarle a estar más saludable.

Esta información no se utilizará con propósitos de determinación de cobertura ni para decidir si puede recibir o no una cobertura o servicios.

- **Divulgaciones al plan de salud grupal o al patrocinador del plan.** Podemos divulgar su PHI a un patrocinador del plan de salud grupal, como un empleador u otra entidad que le brinda un programa de atención de salud. Esto se hará si el patrocinador está de acuerdo con determinadas restricciones respecto de la utilización o divulgación de la PHI (por ejemplo, si acepta no utilizar la PHI para tomar decisiones o medidas relacionadas con el empleo).

### **Otras divulgaciones permitidas o necesarias de su información médica protegida:**

- **Actividades de recaudación.** Podemos usar o divulgar su PHI para las actividades de recaudación, por ejemplo, recaudar dinero para una fundación benéfica o una entidad similar para ayudar a financiar sus actividades. Si nos comunicamos con usted por estos motivos, le daremos la oportunidad de decidir si no quiere participar o prefiere dejar de recibir estas comunicaciones en el futuro.
- **Propósitos de determinación de cobertura.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para los propósitos de determinación de cobertura, como tomar una determinación sobre una solicitud o petición de cobertura. Si usamos o divulgamos su información médica protegida para los propósitos de determinación de cobertura, tenemos prohibido usar o divulgar su información genética en dicho proceso.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- **Recordatorios de citas o alternativas de tratamiento.** Podemos usar o divulgar su información médica protegida para recordarle que tiene una cita con nosotros para recibir tratamiento o atención de salud. También podemos usarla para brindarle información sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud, como información para dejar de fumar o perder peso.
- **Según lo exija la ley.** Si las leyes federales, estatales o locales exigen usar o divulgar su información médica protegida, debemos hacerlo en la medida en que el uso o la divulgación cumplan con dichas leyes y se limiten a sus requisitos. Si dos o más leyes o reglamentaciones que rigen el mismo uso o divulgación están en conflicto, cumpliremos con las leyes o reglamentaciones más restrictivas.
- **Actividades de salud pública.** Podemos divulgar su información médica protegida a una autoridad de salud pública para prevenir o controlar una enfermedad, lesión o discapacidad. Podemos divulgar su información médica protegida a la Administración de Alimentos y Medicamentos para garantizar la calidad, la seguridad o la efectividad de los productos o servicios regidos por esta.
- **Víctimas de maltrato y abandono.** Si consideramos que ha sido víctima de maltrato, abandono o violencia doméstica, podemos divulgar su información médica protegida a una autoridad gubernamental local, estatal o federal, incluidos los servicios sociales o una agencia de servicios de protección autorizada por ley para recibir dichos informes.
- **Procedimientos judiciales y administrativos.** Podemos divulgar su información médica protegida en procedimientos judiciales y administrativos. También podemos divulgarla en respuesta a:
  - La orden de un tribunal.
  - Un tribunal administrativo.
  - Una notificación.
  - Una citación.
  - Una orden judicial.
  - Un pedido de presentación de pruebas.
  - Otras solicitudes legales similares.
- **Cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar la información médica protegida pertinente para el cumplimiento de la ley cuando se nos solicite. Por ejemplo, en respuesta a:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Orden judicial.
- Una orden judicial de un juzgado.
- Una notificación.
- Una citación emitida por un funcionario judicial.
- Una notificación de un jurado de acusación.

También podemos divulgar la información médica protegida pertinente para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida.

- **Registros de trastornos por consumo de sustancias (SUD):** no utilizaremos ni divulgaremos sus registros SUD en procedimientos legales en su contra, a menos que:
  - Recibamos su consentimiento por escrito.
  - Recibamos una orden judicial, se le informe de la solicitud y se le de la oportunidad de ser escuchado. La orden judicial debe incluir una citación o un documento legal similar que exija una respuesta.
- **Médicos forenses, examinadores médicos y directores de funerarias.** Podemos divulgar su información médica protegida a un médico forense o examinador médico. Esto puede ser necesario, por ejemplo, para determinar la causa de muerte. También podemos divulgar su PHI a directores de funerarias, según sea necesario, para que realicen su trabajo.
- **Donación de órganos, ojos y tejidos.** Podemos divulgar su información médica protegida a organizaciones de procuración de órganos. También podemos divulgar su información médica protegida a entidades comprometidas con la procuración, el mantenimiento de bancos o el trasplante de:
  - Órganos cadavéricos.
  - Ojos.
  - Tejidos.
- **Amenazas para la salud y la seguridad.** Podemos utilizar o divulgar su información médica protegida si creemos, de buena fe, que su uso o divulgación son necesarios para evitar o minimizar una amenaza grave o inminente para la salud o seguridad públicas o de una persona.
- **Funciones gubernamentales especializadas.** Si pertenece a las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, podemos divulgar su información médica protegida según lo soliciten las autoridades militares. También podemos divulgar su información médica protegida a:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Funcionarios federales autorizados, para actividades de seguridad nacional y de inteligencia.
- El Departamento de Estado para determinaciones de idoneidad médica.
- Servicios de protección del presidente u otras personas autorizadas.
- **Indemnización por accidentes y enfermedades laborales.** Podemos divulgar su PHI para cumplir con las leyes de indemnización por accidentes y enfermedades laborales u otros programas similares, establecidos por ley, que brindan beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo sin tener en cuenta quién es el culpable.
- **Situaciones de emergencia.** En situaciones de emergencia o si usted está incapacitado o no está presente, podemos divulgar su información médica protegida a un familiar, a un amigo personal cercano, a una agencia autorizada de servicios en casos de desastre o a cualquier otra persona identificada previamente por usted. Usaremos nuestro criterio y experiencia profesionales para determinar si la divulgación es conveniente para usted. Si es así, solo divulgaremos la PHI que sea pertinente para el rol que cumpla la persona en su atención.
- **Presos.** Si usted está preso en un correccional o bajo la custodia de un funcionario policial, podemos divulgar su información médica protegida al correccional o al funcionario, en tanto dicha información sea necesaria para que le brinden atención de salud, para proteger su salud o seguridad, o para proteger la salud o seguridad de la institución u otras personas.
- **Investigación.** En ciertas circunstancias, podemos divulgar su información médica protegida a investigadores, siempre y cuando el estudio de investigación clínica haya sido aprobado y se hayan tomado ciertas medidas para garantizar la privacidad y protección de su información médica protegida.

### **Usos y divulgaciones de su información médica protegida que requieren su autorización por escrito**

Tenemos la obligación de obtener su autorización por escrito para utilizar o divulgar su PHI, con pocas excepciones, por los siguientes motivos:

**Venta de información médica protegida.** Solicitaremos su autorización por escrito antes de realizar cualquier divulgación que se considere una venta de información médica protegida, es decir, que recibiremos una compensación por la divulgación de la información de esta manera.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Comercialización.** Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar su información médica protegida con fines comerciales. Existen algunas excepciones, como cuando nos comunicamos con usted en persona para tales fines u ofrecemos regalos promocionales de valor nominal.

**Notas de psicoterapia.** Solicitaremos su autorización por escrito para usar o divulgar cualquiera de sus notas de psicoterapia que podamos tener archivadas, excepto para determinados tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud.

**Uso no permitido de la información médica protegida.** No utilizaremos la información sobre su idioma, origen racial, origen étnico, orientación sexual e identidad de género y necesidades sociales para negar el acceso a la cobertura o a los beneficios, ni con propósitos de determinación de cobertura.

### **Derechos de las Personas**

A continuación, se describen los derechos relacionados con la información médica protegida. Si quiere ejercer alguno de los siguientes derechos, comuníquese con nosotros. Para ello, use la información que aparece al final de este aviso.

Además de los requisitos de no discriminación del estado de California (descritos en los documentos de cobertura de beneficios), Community Health Plan of Imperial Valley cumple las leyes federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de origen racial, color, nacionalidad, ascendencia, religión, estado civil, género, identidad de género, atención relacionada con la afirmación de género, orientación sexual, edad, discapacidad menta o física, identificación con un grupo étnico o información genética.

- **Derecho a revocar una autorización.** Usted puede revocar su autorización en cualquier momento. Debe hacerlo por escrito. La revocación entrará en vigor de inmediato, a menos que ya hayamos tomado medidas en virtud de la autorización y antes de haber recibido su revocación por escrito.
- **Derecho a solicitar restricciones.** Usted tiene derecho a solicitar restricciones sobre el uso y la divulgación de su PHI para tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud, así como también sobre las divulgaciones a personas que participan en su atención o en el pago de su atención, como familiares o amigos cercanos. En la solicitud, deben figurar las restricciones que solicita y a quienes se aplican. No es necesario que estemos de acuerdo con esta solicitud. Si la aceptamos, cumpliremos con su solicitud de restricción, a menos que la información



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



sea necesaria para brindarle un tratamiento de emergencia. Sin embargo, restringiremos el uso o la divulgación de PHI para el pago o las operaciones de atención de salud a un plan de salud cuando usted haya pagado la totalidad del servicio o artículo.

- ***Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales.*** Usted tiene derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre su información médica protegida a través de medios o en lugares alternativos. Debemos cumplir con su solicitud si es razonable y si especifica los medios o el lugar alternativos para que le enviemos su información médica protegida. La solicitud de comunicaciones confidenciales deberá ser implementada por la aseguradora de salud en un plazo de 7 días calendario a partir de la recepción de una transmisión electrónica o una solicitud telefónica o en un plazo de 14 días calendario a partir de la recepción por correo de primera clase. No divulgaremos información médica relacionada con servicios confidenciales prestados a una persona protegida al grupo, suscriptor ni a ninguna persona inscrita en el plan, que no sea la persona protegida que recibe la atención, si no existe autorización expresa por escrito de dicha persona. Consulte el número de teléfono de Servicios al Cliente que figura en el reverso de su tarjeta de identificación de afiliado o al sitio web del plan para obtener instrucciones sobre cómo solicitar una comunicación confidencial.
- ***Derecho a acceder a su información médica protegida y a obtener copias de esta.*** Usted tiene derecho, con pocas excepciones, a leer u obtener copias de la información médica protegida que se encuentra en un conjunto de registros determinados. Puede solicitarnos que le brindemos copias en otro formato que no sea fotocopias. Usaremos el formato que solicite, a menos que esto no sea posible. Para obtener acceso a su PHI, debe presentar una solicitud por escrito. Si rechazamos su solicitud, le brindaremos una explicación por escrito y le informaremos si los motivos del rechazo se pueden revisar o no, y cómo solicitar la revisión de estos.
- ***Derecho a modificar su información médica protegida.*** Usted tiene derecho a solicitar que modifiquemos o cambiemos su información médica protegida si considera que contiene información incorrecta. Su solicitud debe realizarse por escrito y debe explicar por qué debe modificarse la información. Podemos rechazar su solicitud por ciertos motivos, por ejemplo, si la información que quiere modificar no es de nuestra autoría y el autor de la PHI puede realizar los cambios. Si rechazamos su solicitud, se lo explicaremos por escrito. Puede responder con una declaración que



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

indique que no está de acuerdo con nuestra decisión, y adjuntaremos su declaración a la información médica protegida que solicitó que modifiquemos. Si aceptamos su solicitud, haremos los esfuerzos razonables para incluir las modificaciones en las futuras divulgaciones de su información y para comunicárselas a otros, incluidas las personas que usted designe.

- **Derecho a recibir un informe de la divulgación.** Usted tiene derecho a recibir una lista de todas las veces en las que nosotros o nuestros socios comerciales divulgamos su PHI en los últimos 6 años. Este derecho no se aplica a la divulgación por motivos relacionados con tratamientos, pagos u operaciones de atención de salud, a las divulgaciones que usted autorizó ni a determinadas actividades. Si solicita este informe más de una vez en un período de 12 meses, podemos cobrarle una tarifa razonable basada en los costos por responder a esas solicitudes adicionales. Le brindaremos más información sobre nuestras tarifas cuando realice la solicitud.
- **Derecho a presentar una queja.** Si usted considera que se han violado sus derechos de privacidad o que no hemos respetado nuestras propias prácticas de privacidad, puede presentar una queja ante nosotros por escrito o por teléfono. Use la información de contacto que aparece al final de este aviso. Para quejas de Medi-Cal, los afiliados también pueden comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica de California al número que figura en la siguiente sección.

Además, usted puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles de la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Para ello, envíe una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201. También puede llamar al 1-800-368-1019 (TTY: 1-866-788-4989) o visitar [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).

### **NO TOMAREMOS MEDIDAS CONTRA USTED POR PRESENTAR UNA QUEJA.**

- **Derecho a recibir una copia de este aviso.** Puede solicitar una copia de nuestro aviso en cualquier momento. Use la información de contacto que aparece al final de este aviso. Si recibe este Aviso en nuestro sitio web o por correo electrónico, también tiene derecho a solicitar una copia impresa del mismo.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

### **Información de Contacto**

Si tiene alguna pregunta sobre este aviso, nuestras prácticas de privacidad relacionadas con su información médica protegida o cómo ejercer sus derechos, puede contactarnos por escrito o por teléfono a la información de contacto que aparece a continuación.

#### **Community Health Plan of Imperial Valley**

##### **Privacy Office**

Attn: Privacy Official

P.O. Box 9103

Van Nuys, CA 91409

Teléfono: 1-800-522-0088

Fax: 1-833-887-0151

Email: [Privacy@healthnet.com](mailto:Privacy@healthnet.com)

Solo para afiliados a Medi-Cal: Si considera que no hemos protegido su privacidad y quiere quejarse, puede presentar una queja por teléfono o por escrito a:

#### ***Privacy Officer***

DHCS Privacy Officer

1501 Capitol Avenue, MS 0010

Sacramento, CA 95899

Teléfono: 1-866-866-0602 (TTY: 711)

Correo electrónico: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)

### **AVISO SOBRE PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA**

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU **INFORMACIÓN FINANCIERA** Y CÓMO USTED PUEDE ACCEDER A ESTA INFORMACIÓN. LÉALO DETENIDAMENTE.

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de su información financiera personal. Para los fines de este aviso, “información financiera personal” hace referencia a la información sobre un afiliado o solicitante de cobertura de atención de salud que lo identifica. Por lo general, esta información no es pública y se obtiene a través del individuo o de la cobertura de atención de salud que se le brinda.

**Información que reunimos:** Reunimos información financiera personal sobre usted de las siguientes fuentes:

- Solicitudes y otros formularios, como su nombre, dirección, edad, información médica y número de Seguro Social.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Sus transacciones con nosotros, nuestras filiales u otros, como el pago de las primas y el historial de reclamos.
- Informes de los consumidores.

**Divulgación de información:** no divulgamos información financiera personal sobre sus afiliados o antiguos afiliados a terceros, salvo en los casos en que lo exija o lo permita la ley. Por ejemplo, en el curso de nuestras prácticas comerciales generales, podemos divulgar cualquier información financiera personal que recopilemos sobre usted sin su autorización a los siguientes tipos de instituciones, si lo permite la ley:

- Nuestras filiales corporativas, como otras aseguradoras.
- Compañías no asociadas para propósitos comerciales cotidianos, como el procesamiento de sus transacciones, el mantenimiento de sus cuentas o el cumplimiento de órdenes judiciales e investigaciones legales.
- Compañías no asociadas que prestan servicios para nosotros, por ejemplo, el envío de comunicaciones promocionales en nuestro nombre.

**Confidencialidad y seguridad:** Tomamos medidas de seguridad físicas, electrónicas y administrativas conforme a las normas federales y estatales aplicables para proteger su información financiera personal contra riesgos, como pérdida, destrucción o uso indebido. Estas medidas incluyen la protección de computadoras, archivos y edificios, así como restricciones sobre quién tiene acceso a su información financiera personal.

### **Preguntas sobre este aviso:**

Si tiene preguntas sobre este aviso:

**Llame al número gratuito que figura en el dorso de su tarjeta de identificación de afiliado o comuníquese con Community Health Plan of Imperial Valley, al 1-833-236-4141.**

Rev. 19/07/2024.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

## Aviso sobre leyes aplicables

Existen muchas leyes que se aplican a este Manual del Afiliado. Estas leyes pueden afectar sus derechos y responsabilidades, incluso si no se incluyen ni se explican 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 de salud (OHC) y los procesos de recuperación por daños

El programa Medi-Cal cumple con las leyes y reglamentaciones estatales y federales relacionadas con la responsabilidad legal de terceros sobre los servicios de atención de salud para los afiliados. Community Health Plan of Imperial Valley tomará todas las medidas razonables para garantizar que el programa Medi-Cal sea el pagador de última instancia.

Los afiliados de Medi-Cal pueden tener otra cobertura de salud (por sus siglas en inglés OHC), también llamada “seguro de salud privado”. Los afiliados de Medi-Cal con OHC deben utilizar su OHC para los servicios cubiertos antes de utilizar sus beneficios de Medi-Cal. Como condición de elegibilidad para Medi-Cal, usted debe inscribirse en cualquier otra cobertura de salud disponible o conservarla si no tiene costo para usted.

Las leyes federales y estatales exigen que los afiliados de Medi-Cal informen si tienen otra cobertura de salud o cualquier cambio en ella. Es posible que deba reembolsar al DHCS por los beneficios que se pagaron por error si no informa que tiene OHC de inmediato. Visite <http://dhcs.ca.gov/OHC>. Para dar aviso sobre esta cobertura.

Si no tiene acceso a Internet, puede informar a Community Health Plan of Imperial Valley que tiene otra cobertura de salud llamando al 1-833-236-4141 (TTY: 711). O puede llamar al Centro de Procesamiento OHC del DHCS al **1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 o 711)** o al **1-916-636-1980**.

La siguiente es una lista parcial de seguros que **no** se consideran OHC:



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Cobertura por lesiones personales o gastos médicos en el seguro de automóvil.  
Nota: lea a continuación los requisitos de notificación para las lesiones personales y los programas de indemnización por accidentes y enfermedades laborales.
- Seguro de vida.
- Indemnización por accidentes y enfermedades laborales.
- Seguro para propietarios de viviendas.
- Seguro complementario.
- Seguro de accidentes.
- Seguro de sustitución de ingresos (por ejemplo, Aflac).

El Departamento de Servicios de Atención de Salud tiene el derecho y la responsabilidad de cobrar los servicios cubiertos de Medi-Cal, de los cuales Medi-Cal no es el pagador primario. Por ejemplo, si se lesiona en un accidente automovilístico o en el trabajo, es probable que el seguro o la indemnización por accidentes y enfermedades laborales tengan que pagar primero su atención de salud o reembolsar a Medi-Cal, si este pagó por los servicios.

Si se lesiona por culpa de un tercero, usted o su representante legal deben notificar al Departamento de Servicios de Atención de Salud dentro de los 30 días de iniciar una acción legal o presentar un reclamo. Envíe la notificación en línea:

- Programa de Lesiones Personales: <https://dhcs.ca.gov/PIForms>.
- Programa de Recuperación de Indemnización por Accidentes y Enfermedades Laborales: <https://dhcs.ca.gov/WC>.

Para obtener más información, visite el sitio web de la División de Responsabilidad de Terceros y Recuperación del DHCS, <https://dhcs.ca.gov/tplrd>, o llame al 1-916-445-9891.

---

## Aviso sobre la recuperación del patrimonio

El programa Medi-Cal debe solicitar reembolsos del patrimonio de determinados afiliados fallecidos por los beneficios de Medi-Cal recibidos al cumplir los 55 años o después. El reembolso incluye las primas de pago por servicio y de atención administrada, y los pagos por capitación por los servicios en centros de enfermería, servicios en el hogar y en la comunidad, y servicios hospitalarios y de medicamentos que requieren receta médica relacionados, recibidos cuando el afiliado estaba internado en un centro de enfermería o recibía servicios en el hogar y en la comunidad. El reembolso no puede superar el valor del patrimonio validado del afiliado.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

Para obtener más información, puede visitar el sitio web del Programa de Recuperación de Patrimonio del DHCS, <https://dhcs.ca.gov/es>, o llamar al 1-916-650-0590.

---

### Aviso de Acción

Community Health Plan of Imperial Valley le enviará una carta de Aviso de Acción cada vez que Community Health Plan of Imperial Valley rechace, demore, cancele o modifique una solicitud de servicios de atención de salud. Si no está de acuerdo con la decisión de Community Health Plan of Imperial Valley, puede presentar una apelación ante Community Health Plan of Imperial Valley. Consulte la sección “Apelaciones” en el capítulo 6 de este Manual para obtener información importante sobre la presentación de apelaciones. En el *Aviso de Acción* que Community Health Plan of Imperial Valley le enviará, encontrará información sobre sus derechos si está en desacuerdo con una decisión que hayamos tomado.

#### **Contenido de los avisos**

Si Community Health Plan of Imperial Valley basa los rechazos, los retrasos, las terminaciones o las modificaciones, en su totalidad o en parte, en la necesidad médica, su Aviso de Acción debe contener lo siguiente:

- Una declaración de la acción que Community Health Plan of Imperial Valley pretende llevar a cabo.
- Una explicación clara y concisa de los motivos de la decisión de Community Health Plan of Imperial Valley.
- La manera en que Community Health Plan of Imperial Valley tomó la decisión, incluidas las reglas que utilice.
- Las razones médicas de la decisión. Community Health Plan of Imperial Valley debe indicar claramente por qué la afección del afiliado no cumple con las reglas o pautas.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



### **Traducciones**

Community Health Plan of Imperial Valley está obligada a traducir completamente y proporcionar información escrita a los afiliados en los idiomas comunes preferidos, incluidos todos los avisos de quejas formales y apelaciones.

El aviso completamente traducido debe incluir la razón médica de la decisión de Community Health Plan of Imperial Valley de denegar, retrasar, modificar, terminar, suspender o reducir una solicitud de servicios de atención de salud.

Si su idioma preferido no está disponible, Community Health Plan of Imperial Valley está obligada a ofrecerle asistencia verbal en su idioma preferido para que pueda entender la información que recibe.

---

### **Responsabilidad de terceros**

Community Health Plan of Imperial Valley no intentará recuperar los fondos de los servicios cubiertos pagados a un afiliado si la recuperación implica a un tercero. Por ejemplo, la atención de salud por accidentes laborales o el dinero del seguro pagado por un accidente de tráfico. Sin embargo, Community Health Plan of Imperial Valley informará al DHCS y les ayudará a recuperar los fondos. Se espera que los afiliados ayuden a Community Health Plan of Imperial Valley y al DHCS en estos casos.

---

### **Contratistas independientes**

Community Health Plan of Imperial Valley no es un proveedor de atención de salud. Su médico, por ejemplo, es un proveedor de atención de salud. Community Health Plan of Imperial Valley contrata a médicos, hospitales y otros proveedores de atención de salud. Estos proveedores no trabajan para Community Health Plan of Imperial Valley. Community Health Plan of Imperial Valley y sus empleados no trabajan para ningún proveedor de atención de salud. Community Health Plan of Imperial Valley no se hace responsable de los actos ilícitos cometidos por ningún proveedor de atención médica.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

---

## Fraude al plan de atención de salud

El fraude al plan de atención de salud se define como un engaño o una declaración falsa por parte de un proveedor, un afiliado, un empleador o cualquier persona que actúe en su nombre. Es un delito grave que puede llevarse a juicio. Cualquier persona que deliberadamente y a sabiendas se involucre en una actividad que tenga como intención estafar al plan de atención de salud, mediante la presentación de un reclamo que contenga una declaración falsa o engañosa, será culpable de fraude al seguro.

Si tiene inquietudes con respecto a cualquiera de los cargos que aparecen en una factura o en un formulario de Explicación de Beneficios, o si sabe o sospecha que existe alguna actividad ilegal, llame a la línea directa para denunciar fraudes de nuestro plan, de manera gratuita, al 1-866-685-8664. La Línea Directa para Denunciar Fraudes atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Todas las llamadas son estrictamente confidenciales.

---

## Interrupción de la atención

Un desastre natural o circunstancias de emergencia fuera del control de Community Health Plan of Imperial Valley pueden interrumpir su atención de salud. Community Health Plan of Imperial Valley cumplirá con los requisitos de California para brindar o coordinar servicios o suministros de atención de salud durante un estado de emergencia declarado. Si se declara un estado de emergencia donde usted vive, comuníquese con Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711) para obtener ayuda. En el caso de una emergencia, vaya al médico u hospital más cercano.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

# 8. Números de teléfono importantes y glosario

## Números de teléfono importantes

- Servicios al Afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley: 1-833-236-4141 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) y presione 7 o 711
- **Servicios de discapacidad**
  - Sitio web: <https://www.ada.gov/>
  - Servicio de Retransmisión de Datos de California: TTY/TDD: 711
  - Sprint: 1-888-877-5379 (voz)
  - MCI: 1-800-735-2922 (voz)
  - Información sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades: 1-800-514-0301 (voz); 1-800-514-0383 (TDD)
- **Programa Servicios para Niños de California (CSS)**
  - Sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/cCS>
  - Condado de Imperial: 1-442-265-1455
- **Programa de Salud Infantil y Prevención de Discapacidades (CHDP)**
  - Sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
  - Condado de Imperial: 1-442-265-1455
- **Servicios del estado de California**
  - Oficina de Defensoría del DHCS: 1-888-452-8609 (sitio web: <https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
  - Departamento de Servicios Sociales: 1-800-952-5253 (TDD: 1-800-952-8349) (sitio web: <https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Departamento de Atención de Salud Administrada (DMHC):  
1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (sitio [web: http://dmhc.ca.gov/](http://dmhc.ca.gov/))
- **Administración del Seguro Social**
  - Ingreso suplementario del Seguro Social (SSI): 1-800-772-1213,  
(TTY: 1-800-325-0778)
  - Sitio web: <https://www.ssa.gov/>
- **Oficinas de condados**
  - Sitio web: <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.
  - Sitio web de salud mental:  
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>
- **Condado de Imperial**
  - Departamento de Servicios Sociales: 1-760-337-6800
  - Servicios de Salud Mental: 1-800-817-5292

---

## Glosario

**Trabajo de parto activo:** El período en que una afiliada se encuentra en alguna de las tres etapas del parto y no se la puede trasladar de manera segura a otro hospital antes de dar a luz, o cuando el traslado puede afectar la salud y la seguridad de la afiliada o del bebé por nacer.

**Agudo/a:** Una enfermedad breve y repentina que requiere atención de salud rápida.

**Indígena americano:** Una persona que cumple con la definición de “indígena” incluida en ley federal, en la sección 438.14, título 42 del Código de Regulaciones de California, que define como “indígena” a una persona que cumple con cualquiera de estos criterios:

- Es afiliado de una tribu indígena reconocida a nivel federal.
- Vive en un centro urbano y cumple con una o más de las siguientes condiciones:
  - Es miembro de una tribu, banda u otro grupo organizado de indígenas, incluidas aquellas tribus, bandas o grupos disueltos desde 1940 y aquellos reconocidos ahora o en el futuro por el estado en el que residen, o es descendiente en primer o segundo grado de cualquiera de dichos miembros.
  - Es esquimal, aleuta u otro nativo de Alaska.
  - Es considerado por el secretario del Interior como indígena con cualquier fin.
- Se determina que es indígena conforme a las reglamentaciones emitidas por la Secretaría de Servicios Humanos y de Salud.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

- Es considerado por el secretario del Interior como indígena con cualquier fin.
- Es considerado por el secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos como indígena a los fines de la elegibilidad para los servicios de atención de salud indígena, por ejemplo, indígena de California, esquimal, aleutiano u otro nativo de Alaska.

**Apelación:** Una solicitud del afiliado para que Community Health Plan of Imperial Valley revise y cambie una decisión que tomó sobre la cobertura de algún servicio que había solicitado.

**Servicios de salud del comportamiento:** Incluyen servicios especializados de salud mental (SMHS), servicios no especializados de salud mental (NSMHS) y servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias (SUD) para apoyar el bienestar mental y emocional de los afiliados. Los NSMHS se proporcionan a través del plan de salud para los afiliados que padecen trastornos mentales de leves a moderados. Los SMHS se proporcionan a través de los Planes de Salud Mental (por sus siglas en inglés, MHP) del condado para los afiliados que padecen una 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, incluidas las evaluaciones y el tratamiento en situaciones de emergencia. Su condado también ofrece servicios para el consumo de alcohol o drogas, denominados servicios SUD.

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

**Servicios para Niños de California** (por sus siglas en inglés, CCS): Un programa de Medi-Cal que brinda servicios a niños de hasta 21 años que tienen ciertas afecciones, enfermedades y problemas crónicos de salud.

**Administrador de casos:** Personal de enfermería registrado o trabajadores sociales que pueden ayudar a los afiliados a comprender los principales problemas de salud y coordinar la atención con sus proveedores.

**Personal de enfermería obstétrica certificada** (por sus siglas en inglés, CNM): Persona registrada como enfermera con licencia que fue certificada por el Consejo de Enfermeros Registrados de California como personal de enfermería obstétrica. El personal de enfermería obstétrica certificada puede brindar atención en partos normales.

**Quiropráctico/a:** Un proveedor que trata la columna vertebral mediante la manipulación manual.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Condición crónica:** Una enfermedad u otro problema médico que no se puede curar completamente, que empeora con el tiempo o que debe ser tratado para que usted no desmejore.

**Clínica:** Un centro que los afiliados pueden elegir como proveedor de atención primaria (PCP). Puede ser un centro de salud federalmente calificado, una clínica comunitaria, una clínica rural de salud, un proveedor de atención de salud indígena u otro centro de atención primaria.

**Servicios comunitarios para adultos** (por sus siglas en inglés, CBAS): Los servicios para pacientes ambulatorios prestados en centros, relacionados con atención de enfermería especializada, servicios sociales, terapias, atención personal, capacitación y asistencia de familiares y cuidadores, servicios de nutrición, transporte y otros servicios para los afiliados que califiquen.

**Apoyos Comunitarios:** Servicios que pueden ayudarle a mejorar su salud integral. Proporcionan servicios para necesidades sociales relacionadas con la salud, como alojamiento, comidas y cuidados personales. Ayudan a los afiliados de la comunidad, centrándose en promover la salud, la estabilidad y la independencia.

**Queja:** expresión verbal o escrita de un afiliado que muestra su insatisfacción con un servicio, lo que puede incluir, entre otros:

- Calidad de la atención o los servicios prestados.
- Interacciones con un proveedor o empleado.
- El derecho de los afiliados a impugnar una prórroga propuesta por Community Health Plan of Imperial Valley, un programa del condado para la salud mental o el trastorno por consumo de sustancias, o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que una queja formal.

**Continuidad de la atención:** La posibilidad que tiene un afiliado del plan de seguir con su proveedor actual fuera de la red para recibir servicios de Medi-Cal, por un período de hasta 12 meses, si el proveedor y Community Health Plan of Imperial Valley están de acuerdo.

**Lista de Medicamentos del Contrato** (por sus siglas en inglés, CDL): La lista aprobada de medicamentos para Medi-Cal Rx donde figuran los medicamentos cubiertos que el proveedor puede recetarle si usted los necesita.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Coordinación de beneficios** (por sus siglas en inglés, COB): El proceso para determinar qué cobertura de seguro (Medi-Cal, Medicare, seguro comercial u otro) tiene la responsabilidad principal del tratamiento y del pago, cuando los afiliados tienen más de un tipo de cobertura de seguro de salud.

**Copago:** El pago que un afiliado hace, generalmente, en el momento de recibir el servicio, además del pago a Community Health Plan of Imperial Valley.

**County Organized Health Systems** (por sus siglas en inglés, COHS): Una agencia local creada por una junta de supervisores del condado para celebrar un contrato con el programa Medi-Cal. Si un afiliado cumple con las reglas de inscripción, se lo inscribe automáticamente en este tipo de plan. Los afiliados inscritos eligen su proveedor de atención de salud entre todos los proveedores del COHS.

**Servicios cubiertos:** Servicios de Medi-Cal que Community Health Plan of Imperial Valley es responsable de pagar. Los servicios cubiertos están sujetos a los términos, las condiciones, las limitaciones y las exclusiones del contrato de Medi-Cal, cualquier enmienda del contrato y tal como se detalla en el Manual del Afiliado (también conocido como Evidencia de Cobertura y Formulario de Divulgación Combinados).

**DHCS:** Se refiere al Departamento de Servicios de Atención de Salud de California, que es la oficina estatal que supervisa el programa Medi-Cal.

**Cancelación de la afiliación:** Dejar de usar este plan de salud porque el afiliado ya no califica o se cambia a un nuevo plan de salud. El afiliado debe firmar un formulario en el que indique que ya no quiere participar en el plan de salud o llamar a Opciones de Atención de Salud y cancelar la inscripción por teléfono.

**DMHC:** Departamento de Atención de Salud Administrada de California (por sus siglas en inglés, DMHC). Esta es la oficina estatal que supervisa los planes de salud de atención administrada.

**Servicios de doula:** Los servicios de doula incluyen educación de salud, defensa y apoyo físico, emocional y no médico. Las afiliadas pueden recibir servicios de doula antes, durante y después del parto o al final del embarazo, incluido el período posparto. Los servicios de doula se prestan como servicios preventivos y deben ser recomendados por un médico u otro profesional sanitario autorizado.

**Equipo médico duradero** (por sus siglas en inglés, DME): Equipo médico que es médicamente necesario y solicitado por el médico del afiliado u otro proveedor y que el afiliado utiliza en el hogar, la comunidad o el centro que se funciona como hogar.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



### **Servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento**

(por sus siglas en inglés, EPSDT): Consulte “Medi-Cal para Niños y Adolescentes”.

**Atención de emergencia:** Un examen realizado por un médico o el personal bajo la dirección de un médico, según lo permita la ley, para averiguar si existe una enfermedad de emergencia. Servicios médicamente necesarios para estabilizarlo clínicamente dentro de las capacidades del centro.

**Enfermedad de emergencia:** Una afección médica o de salud mental, como trabajo de parto activo (ver la definición de más arriba) o dolor intenso, cuyos síntomas son tan graves que, según la opinión de cualquier persona prudente con un conocimiento promedio de salud y medicina, si no se brinda atención de salud inmediata, podría:

- Poner la salud de la afiliada o la salud de su bebé por nacer en grave peligro.
- Causar daño a una función corporal.
- Hacer que un órgano o una parte del cuerpo no funcionen correctamente.
- Provocar la muerte.

**Transporte médico de emergencia:** El transporte en ambulancia o vehículo de emergencia a una sala de emergencias para recibir atención de salud de emergencia.

**Administración mejorada de la atención** (por sus siglas en inglés, ECM): La ECM es un enfoque interdisciplinario y holístico de la atención que aborda las necesidades clínicas y no clínicas de los afiliados con las necesidades médicas y sociales más complejas.

**Persona inscrita:** Una persona que es afiliada de un plan de salud y recibe servicios a través del plan.

**Paciente existente:** Un paciente que ya tiene una relación con el proveedor y que lo ha consultado dentro de un período específico, establecido por el plan.

**Tratamiento experimental:** Medicamentos, equipo, procedimientos o servicios que están en etapa de prueba en laboratorio o en animales, antes de pasar a probarse en humanos. Los servicios experimentales no se someten a una investigación clínica.

**Servicios de planificación familiar:** Los servicios para evitar o postergar el embarazo. Estos servicios se prestan a los afiliados en edad reproductiva para que puedan decidir la cantidad de hijos que quieren tener y el intervalo entre ellos.

**Centro de salud federalmente calificado** (por sus siglas en inglés, FQHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores de atención de salud. Un afiliado puede obtener atención primaria y preventiva en uno de estos centros.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Medi-Cal de pago por servicio** (por sus siglas en inglés, FFS): A veces, Community Health Plan of Imperial Valley no cubre ciertos servicios, pero igual un afiliado puede obtenerlos a través de Medi-Cal de FFS, como muchos servicios de farmacias a través de Medi-Cal Rx.

**Atención de seguimiento:** La atención de salud regular para controlar el progreso de un afiliado después de una internación o durante un tratamiento.

**Fraude:** Un acto intencional para engañar o dar información falsa, que lleva a cabo una persona que sabe que el engaño podría generar un beneficio no autorizado para ella misma u otra persona.

**Centros de maternidad independientes** (por sus siglas en inglés, FBC): Los centros de salud donde se planifica el parto fuera de la residencia de la afiliada embarazada y que tienen licencia o están aprobados de otro modo por el estado para brindar atención antes, durante y después del parto, u otros servicios ambulatorios incluidos en el plan. Estos centros no son hospitales.

**Queja formal:** expresión verbal o escrita de un afiliado que muestra su insatisfacción con un servicio, lo que puede incluir, entre otros:

- Calidad de la atención o los servicios prestados.
- Interacciones con un proveedor o empleado.
- El derecho de los afiliados a impugnar una prórroga propuesta por Community Health Plan of Imperial Valley, un programa del condado para la salud mental o el trastorno por consumo de sustancias, o un proveedor de Medi-Cal.

Una queja es lo mismo que una queja formal.

**Servicios y dispositivos de habilitación:** Los servicios de atención de salud que ayudan al afiliado a mantener, aprender o mejorar las habilidades y el desempeño para la vida diaria.

**Opciones de atención de salud** (por sus siglas en inglés, HCO): el programa que puede inscribir o dar de baja a un afiliado de un plan de salud.

**Seguro de salud:** La cobertura de seguro que paga los gastos médicos y quirúrgicos mediante el reembolso de los gastos del asegurado por enfermedades o lesiones, o pagos directos al proveedor de atención de salud.

**Atención médica en el hogar:** La atención de enfermería especializada y otros servicios que se brindan en el hogar.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Proveedores de atención de salud domiciliaria:** Proveedores que brindan a los afiliados atención de enfermería especializada y otros servicios en el hogar.

**Cuidados de pacientes terminales:** La atención para aliviar molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de afiliados con una enfermedad terminal. Este servicio está disponible para los afiliados que tienen una esperanza de vida de 6 meses o menos.

**Hospital:** Un lugar donde médicos y enfermeros brindan atención para pacientes internados y ambulatorios.

**Atención ambulatoria en un hospital:** La atención de salud o quirúrgica en un hospital, pero sin que le admitan como paciente internado.

**Hospitalización:** La admisión en un hospital para recibir tratamiento como paciente internado.

**Proveedores de atención de salud a personas Indígenas** (por sus siglas en inglés, IHCP): Un programa de atención de salud administrada por el Servicio de Salud Indígena o por tribus indígenas, programas de salud tribales, organizaciones tribales u organizaciones indígenas urbanas, tal y como se definen estos términos en la sección 4 de la Ley de Mejora de la Atención de Salud Indígena (título 25 del Código Civil de los Estados Unidos, sección 1603).

**Atención para pacientes internados:** Cuando un afiliado tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención de salud que necesita.

**Centro o residencia de atención intermedia:** Atención brindada en un centro de atención a largo plazo o en una residencia que ofrece servicios residenciales las 24 horas. Los tipos de centros o residencias de atención intermedia incluyen centros de atención intermedia, centros de atención intermedia (habilitativa) y centros de atención intermedia (de enfermería) para personas con discapacidades del desarrollo.

**Tratamiento de investigación:** Un medicamento, producto biológico o dispositivo terapéuticos que ha completado con éxito la primera etapa de una investigación clínica, aprobada por la Administración de Alimentos y Medicamentos (por sus siglas en inglés, FDA) de los EE. UU. Sin embargo, no han sido aprobados por este organismo para su uso generalizado y aún se encuentran en investigación en un estudio clínico aprobado por la FDA.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Atención a largo plazo:** La atención que recibe en un centro durante más tiempo que el mes de admisión y el mes siguiente.

**Servicios y apoyos a largo plazo** (por sus siglas en inglés, LTSS): Servicios que ayudan a las personas con problemas de salud o discapacidades a largo plazo a vivir o trabajar donde ellos elijan. Esto podría ser en su casa, en el trabajo, en una residencia comunitaria, en una residencia de ancianos o en otro centro de asistencia. Los LTSS incluyen programas de cuidados a largo plazo y servicios prestados en el hogar o en la comunidad, también denominados servicios basados en el hogar y la comunidad (por sus siglas en inglés, HCBS). Algunos servicios de LTSS son proporcionados por planes de salud, mientras que otros se proporcionan por separado.

**Plan de atención gestionado:** Un plan Medi-Cal que solo tiene ciertos médicos, especialistas, clínicas, farmacias y hospitales para los beneficiarios de Medi-Cal inscritos en ese plan. Community Health Plan of Imperial Valley es un plan de atención administrada.

**Medi-Cal para Niños y Adolescentes:** Un beneficio para afiliados de Medi-Cal menores de 21 años que les ayuda a mantenerse saludables. Los afiliados deben realizarse los chequeos de salud adecuados para su edad y los exámenes de detección correspondientes para hallar problemas y tratar enfermedades a tiempo. Deben recibir tratamiento para tratar o ayudar a controlar las afecciones que puedan detectarse en las revisiones. Este beneficio se conoce como “beneficio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento” conforme a la ley federal.

**Medi-Cal Rx:** Un servicio de beneficios de farmacia de Medi-Cal de FFS, conocido como “Medi-Cal Rx”, que ofrece servicios y beneficios de farmacia, como medicamentos que requieren receta médica y algunos suministros médicos, a todos los beneficiarios de Medi-Cal.

**Residencia médica:** Modelo de atención que proporciona las principales funciones de la atención de salud primaria. Esto incluye una atención integral, centrada en el paciente y coordinada, servicios accesibles y calidad y seguridad.

**Información médica:** Cualquier información identificable individualmente, en formato electrónico o físico, que esté en posesión o proceda de un proveedor de atención de salud, un plan de servicios de atención de salud, una empresa farmacéutica o un contratista, relativa al historial médico de un paciente, información sobre solicitudes relacionadas con la salud mental, información sobre solicitudes relacionadas con la



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

salud reproductiva o sexual, estado mental o físico, o tratamiento. “Identificable individualmente” significa que la información médica incluye o contiene cualquier elemento de información de identificación personal suficiente para permitir la identificación del individuo, como el nombre, la dirección, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono o el número de Seguro Social del paciente, u otra información que, por sí sola o en combinación con otra información públicamente disponible, revele la identidad del individuo.

**Transporte médico:** Transporte que un proveedor prescribe a un afiliado cuando este no está en condiciones físicas o médicas de utilizar un coche, autobús, tren o taxi para acudir a una cita médica cubierta o para recoger medicamentos que requieren receta médica. Community Health Plan of Imperial Valley paga el transporte de menor costo para cubrir sus necesidades médicas de traslado hasta la cita.

**Medicamento necesario/a (o necesidad médica):** “Servicios médicamente necesarios” se refiere a servicios importantes que son razonables y protegen la vida. La atención es necesaria para evitar enfermedades o discapacidades graves en los pacientes. Reduce el dolor intenso a través del diagnóstico o tratamiento de la afección, enfermedad o lesión. Para afiliados menores de 21 años, los servicios médicamente necesarios de Medi-Cal incluyen atención necesaria para curar o mejorar una enfermedad o afección física o mental, incluidos los trastornos por abuso de sustancias.

**Medicare:** El programa federal de seguro de salud para personas de 65 años o mayores, ciertas personas más jóvenes con discapacidades y personas con enfermedad renal en etapa terminal (insuficiencia renal permanente que requiere diálisis o trasplante, a veces llamada enfermedad renal en etapa terminal).

**Afiliado:** Todo afiliado elegible para Medi-Cal, inscrito en Community Health Plan of Imperial Valley, que tiene derecho a recibir servicios cubiertos.

**Proveedor de servicios de salud mental:** Profesionales de atención de salud que prestan servicios de salud mental y salud del comportamiento a los pacientes.

**Servicios de enfermería obstétrica:** La atención que brinda el personal de enfermería obstétrica certificada y con licencia antes, durante y después del parto, incluidos los servicios de planificación familiar para la madre y la atención inmediata del recién nacido.

**Red:** Un grupo de médicos, clínicas, hospitales y otros proveedores que tienen un contrato con Community Health Plan of Imperial Valley para brindar atención.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Proveedor/a de la red (o proveedor/a dentro de la red):** Consulte “Proveedor participante”.

**Servicio no cubierto:** Un servicio que Community Health Plan of Imperial Valley no cubre.

**Transporte no médico:** El transporte para viajar desde y hacia una cita para recibir un servicio cubierto por Medi-Cal autorizado por el proveedor del afiliado y para retirar medicamentos que requieren receta médica y suministros médicos.

**Proveedor que no participa:** Un proveedor que no pertenece a la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

**Dispositivo ortésico:** Un dispositivo que se coloca fuera del cuerpo, como dispositivos de apoyo o férulas para sostener o corregir una parte del cuerpo muy lesionada o afectada, que es médicamente necesario para la recuperación del afiliado.

**Otra cobertura de salud** (por sus siglas en inglés, OHC): Se refiere a los seguros de salud privados y a los pagadores de servicios distintos de Medi-Cal. Los servicios pueden ser médicos, dentales, oftalmológicos, farmacéuticos, planes Medicare Advantage (Parte C), planes Medicare de medicamentos (Parte D) o planes complementarios de Medicare (Medigap).

**Servicios fuera del área:** Los servicios prestados al afiliado en cualquier lugar fuera del área de servicio de Community Health Plan of Imperial Valley.

**Proveedor fuera de la red:** Un proveedor que no forma parte de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

**Atención ambulatoria:** Cuando un afiliado no tiene que pasar la noche en un hospital u otro lugar para recibir la atención de salud que necesita.

**Servicios de salud mental para pacientes ambulatorios:** Los servicios para pacientes ambulatorios que se brindan para afiliados con afecciones de salud mental de leves a moderadas. Por ejemplo:

- Evaluación y tratamiento de salud mental individual o grupal (psicoterapia).
- Pruebas psicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una afección de salud mental.
- Servicios para pacientes ambulatorios con el propósito de supervisar la terapia con medicamentos.
- Consulta psiquiátrica.
- Pruebas de laboratorio, suministros y suplementos para pacientes ambulatorios.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Atención paliativa:** Atención para aliviar molestias físicas, emocionales, sociales y espirituales de afiliados con una enfermedad grave. Para recibir cuidado paliativo, no es necesario que el afiliado tenga una esperanza de vida de seis meses o menos.

**Hospital participante:** Un hospital con licencia que tiene contrato con Community Health Plan of Imperial Valley para proporcionar servicios a los afiliados en el momento en que reciben la atención. Los servicios cubiertos que algunos hospitales participantes pueden ofrecer a los afiliados están limitados por las políticas de revisión de la utilización y control de la calidad de Community Health Plan of Imperial Valley o por el contrato de Community Health Plan of Imperial Valley con el hospital.

**Proveedor participante (o médico participante):** Un médico, hospital u otro profesional de la salud o centro de salud con licencia, como los centros de enfermedades subagudas, que tienen contrato con Community Health Plan of Imperial Valley para ofrecer servicios cubiertos a los afiliados el momento en que reciben la atención.

**Servicios médicos:** Los servicios prestados por personas con licencia estatal para ejercer la medicina u osteopatía. No se incluyen los servicios ofrecidos por médicos durante una internación en el hospital y que se cobran en la factura del hospital.

**Plan:** Consulte “Plan de atención administrada”.

**Servicios pos-estabilización:** Los servicios cubiertos relacionados con una afección médica de emergencia que se brindan después de la estabilización del afiliado para mantener controlada la afección. Estos servicios están pagos. Los hospitales fuera de la red podrían requerir aprobación previa (autorización previa).

**Aprobación previa (autorización previa):** El proceso mediante el cual un afiliado o su proveedor debe solicitar aprobación de Community Health Plan of Imperial Valley para determinados servicios a fin de asegurarse de que Community Health Plan of Imperial Valley los cubrirá. Una remisión no es una aprobación. Aprobación previa es lo mismo que autorización previa.

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

**Medicamentos recetados:** Los medicamentos que, por ley, solo pueden despacharse con una orden de un proveedor con licencia. Son diferentes de los medicamentos de venta libre (por sus siglas en inglés, OTC), que no requieren receta médica.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).



**Atención primaria:** Consulte “Atención de rutina”.

**Proveedor de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP):** El proveedor con licencia del que recibe la mayor parte de su atención de salud. El PCP ayuda al afiliado a obtener la atención que necesita.

Su PCP puede ser:

- Un médico general.
- Un médico internista.
- Un pediatra.
- Un médico de familia.
- Un obstetra o ginecólogo.
- Un proveedor de atención de salud indígena.
- Un centro de salud federalmente calificado.
- Una clínica rural de salud.
- Personal de enfermería con práctica médica.
- Un asociado médico.
- Una clínica.

**Autorización previa (aprobación previa):** El proceso mediante el cual un afiliado o su proveedor debe solicitar aprobación de Community Health Plan of Imperial Valley para determinados servicios a fin de asegurarse de que Community Health Plan of Imperial Valley los cubrirá. Una remisión no es una aprobación. Autorización previa es lo mismo que aprobación previa.

**Prótesis:** Un dispositivo artificial que se adhiere al cuerpo para reemplazar una parte que falta.

**Directorio de Proveedores:** Una lista de todos los proveedores de la red de Community Health Plan of Imperial Valley.

**Enfermedad psiquiátrica de emergencia:** Un trastorno mental con síntomas lo suficientemente graves como para representar un peligro inmediato para el afiliado o para otros, o si el afiliado es inmediatamente incapaz de proveer o utilizar alimentos, refugio o ropa debido al trastorno mental.

**Servicios de salud pública:** Los servicios de salud dirigidos a la población en general. Estos incluyen, entre otros, análisis de la situación de salud, supervisión de la salud, promoción de la salud, servicios de prevención, control de enfermedades infecciosas, protección e higiene ambiental, preparación y respuesta ante desastres, y salud laboral.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Proveedor calificado:** Un médico calificado en el área de práctica adecuada para tratar la afección del afiliado.

**Cirugía reconstructiva:** Una cirugía para corregir o reparar estructuras anormales del cuerpo con el objetivo de mejorar el funcionamiento o, en la medida de lo posible, lograr una apariencia normal. Las estructuras anormales del cuerpo pueden ser por defectos congénitos o del desarrollo, traumatismos, infecciones, tumores o enfermedades, o para la reconstrucción de un seno después de una mastectomía.

**Remisión:** Cuando el PCP de un afiliado dice que este puede recibir atención de otro proveedor. Algunos servicios de atención cubiertos requieren una remisión y una aprobación previa (autorización previa).

**Servicios y dispositivos de terapia de habilitación y rehabilitación:** Los servicios y dispositivos que ayudan a las personas con lesiones, discapacidades o enfermedades crónicas a mejorar o recuperar habilidades físicas y mentales.

**Atención de rutina:** Los servicios médicamente necesarios y de atención preventiva, las visitas de atención para niños saludables o la atención de seguimiento de rutina. El objetivo de la atención de rutina es prevenir problemas de salud.

**Clínica de salud rural** (por sus siglas en inglés, RHC): Un centro de salud en un área que no tiene muchos proveedores. Los afiliados pueden obtener atención primaria y preventiva en uno de estos centros.

**Servicios confidenciales:** Los servicios relacionados con la salud mental o del comportamiento, la salud sexual y reproductiva, la planificación familiar, las infecciones de transmisión sexual, VIH o sida, agresiones sexuales y abortos, los trastornos de uso de sustancias, la atención relacionada con la afirmación de género y la violencia doméstica.

**Enfermedad grave:** Una enfermedad o afección que se debe tratar y que podría causar la muerte.

**Área de servicio:** El área geográfica donde Community Health Plan of Imperial Valley brinda servicios. Esta incluye el condado de Imperial.

**Atención de enfermería especializada:** Los servicios cubiertos brindados por enfermeros, técnicos o terapeutas con licencia durante una estadía en un centro de enfermería especializada o en el hogar del afiliado.



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

**Centro de enfermería especializada:** Un lugar donde se brinda atención de enfermería las 24 horas. Solo profesionales de la salud capacitados pueden brindar esta atención.

**Especialista (o médico especializado):** Un médico que trata ciertos tipos de problemas de atención de salud. Por ejemplo, un cirujano ortopedista trata huesos rotos, un alergista trata alergias y un cardiólogo trata problemas cardíacos. En la mayoría de los casos, los afiliados necesitan una remisión de su PCP para consultar a un especialista.

**Servicios especializados de salud del mental** (por sus siglas en inglés, SMHS): Los servicios para afiliados que necesitan servicios de salud mental y cuyo nivel de deterioro no es de leve a moderado, sino mayor.

**Centro de cuidados subagudos (adultos o pediátricos):** Un centro de atención a largo plazo que ofrece atención integral a afiliados médicamente frágiles que necesitan servicios especiales, como tratamientos por inhalación, cuidado de traqueotomía, alimentación por sonda o atención para el control de heridas complejas.

**Enfermedad terminal:** Una afección médica que no se puede revertir y que muy probablemente causará la muerte dentro de un año o menos si la enfermedad sigue su curso natural.

**Recuperación por daños y perjuicios:** Cuando se proporcionan o se proporcionarán beneficios a un afiliado de Medi-Cal debido a una lesión de la que otra parte es responsable, el DHCS recupera el valor razonable de los beneficios proporcionados al afiliado por esa lesión.

**Priorización (o evaluación):** La evaluación de salud realizada por un médico o un enfermero capacitados para determinar la urgencia de su necesidad de atención.

**Atención de urgencia (o servicios urgentes):** Ños servicios brindados para tratar una enfermedad, lesión o afección que no es de emergencia, pero que requiere atención de salud. Los afiliados pueden obtener atención de urgencia de un proveedor fuera de la red si los proveedores dentro de la red no están disponibles o no se puede tener acceso a ellos de forma temporal.

**Exención 1915(c) de servicios basados en el hogar y la comunidad** (por sus siglas en inglés, HCBS): Se trata de un programa gubernamental especial para personas que corren el riesgo de ser ingresadas en un hogar de ancianos o una institución. El programa permite al DHCS proporcionar HCBS a estas personas para que puedan permanecer en sus hogares dentro de la comunidad. Los HCBS incluyen



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).

administración de casos, cuidados personales, enfermería especializada, habilitación y servicios de asistente doméstico o asistente sanitario a domicilio. También incluyen programas diurnos para adultos y atención de relevo. Los afiliados de Medi-Cal deben presentar una solicitud por separado y cumplir los requisitos para inscribirse en una exención. Algunas exenciones tienen listas de espera.

EOC066264SP00



Llame a Servicios al Afiliado al 1-833-236-4141 (TTY 711). Community Health Plan of Imperial Valley está a su disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana. La llamada es gratuita. O llame a la línea de retransmisión de California al 711. Visite el sitio en línea, en [www.chpiv.org](http://www.chpiv.org).