



State of California — Health and Human Services  
**Department of Health Care Services**

P.O. Box 989009, West Sacramento, CA 95798-9850



JOHN SAMPLE  
1234 SAMPLE STREET  
ADDRESS 2  
ANYTOWN CA 90000

00/00/2014

## Cambios Importantes de Medi-Cal Que le Afectan

Estimado beneficiario de Medi-Cal:

En septiembre, le enviamos una carta diciendo que la atención administrada de Medi-Cal llegará a su condado el 12/1/14. Esto se debe a un cambio reciente en la ley estatal por la que es necesario que usted se inscriba en un plan de atención administrada. En octubre, se le envió por correo un folleto de Elección de Medi-Cal.

**Si usted no escoge un plan para el 11/25/14, a partir del 12/1/14, usted recibirá su atención médica a través de:**

**[Plan Name]**

Tiene el derecho de cambiarse de plan de salud en cualquier momento. El cambio de su plan de salud comenzará el primer día del mes siguiente si hace el cambio antes del 11/25/14.

**¿Cómo puedo elegir?**

- No necesita hacer nada y estará inscrito en el plan indicado arriba,
- Puede llamar a Health Care Options al 1-800-430-3003 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La llamada es gratis. TDD: 1-877-430-7077; o
- Puede inscribirse por correo. Envíe el Formulario de Elección que se encuentra en su folleto de Elección Medi-Cal para el 11/12/14.

**¿Qué es lo diferente de la atención administrada?**

- Recibirá su atención de la salud por parte de doctores, clínicas y otros proveedores que trabajan con el plan.
- Tendrá un doctor regular, llamado su Primary Care Physician (PCP) o Médico de Atención Primaria.
- Su PCP supervisará su atención de la salud y lo remitirá a cualquier otro proveedor de atención de la salud para recibir los servicios que necesite.
- Puede hablar sobre su atención con los proveedores del plan, y pueden ayudarle a encontrar los servicios que usted necesita.

**¿Costará más dinero la atención administrada?**

No. Igual que ahora, no pagará nada por su atención de la salud a través de la atención administrada de Medi-Cal. Sus beneficios de Medi-Cal seguirán igual.



## **¿Puedo quedarme con el doctor que tengo ahora?**

Puede llamar al plan para preguntar si su médico trabaja con ellos o puede visitar [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/HCOCS/PINSearch/Default.aspx](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/HCOCS/PINSearch/Default.aspx). Si su doctor no trabaja con ninguno de los planes, podría seguir viendo a ese doctor hasta por doce meses si el doctor y el plan aceptan trabajar juntos. Pídale a su doctor que llame o se comunique con el plan. En algunos casos, podría seguir viendo a su doctor más tiempo si usted padece una enfermedad específica. En determinadas condiciones, usted podría reunir los requisitos para quedarse con Medi-Cal regular.

Usted y su doctor deben presentar una solicitud de Medical Exemption Request (MER) (Solicitud de Excepción por Razones Médicas) para quedarse con Medi-Cal. Este formulario fue incluido en el paquete de inscripción que recibió a principios de octubre. El personal clínico revisará su solicitud y tomará una resolución. Se le notificará la decisión. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención con su doctor que no trabaja con los planes, visite:

[www.dhcs.ca.gov/services/Pages/ContinuityOfCare.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/ContinuityOfCare.aspx)

Lea la sección de Preguntas Frecuentes que se incluye con esta carta para obtener más información.

**Por favor, no llame a su trabajador de elegibilidad con preguntas sobre estos cambios. Este cambio no afectará a su elegibilidad.**



# Preguntas frecuentes

## Sobre la transición de Medi-Cal regular a la Atención Administrada de Medi-Cal

Lee esto para informarse sobre los servicios de Atención Administrada de Medi-Cal y conocer los números de teléfono importantes que puede necesitar.

### ¿Qué es la atención administrada de Medi-Cal?

El programa de Medi-Cal ofrece dos maneras de recibir sus servicios de atención médica: Medi-Cal Regular (tarifa por servicio) o Atención Administrada. En la Atención Administrada, un plan de salud proporciona servicios a través de redes establecidas de sistemas organizados de atención, los cuales hacen hincapié en la atención primaria y preventiva.

A partir del 12/1/14, deberá estar inscrito en un plan de atención administrada de la salud para recibir servicios médicos. Esto se debe a un cambio reciente en la ley estatal por la que es necesario que usted se inscriba en un plan de atención administrada.

### ¿Cuáles son las opciones?

En su condado, los planes de atención administrada de Medi-Cal son California Health and Wellness y Anthem Blue Cross. Usted elige el plan de salud que se adecúe mejor a sus necesidades de atención de la salud.

### ¿Cambiarán sus beneficios de Medi-Cal?

No. Sus beneficios de Medi-Cal seguirán igual.

### ¿Tiene que pagar su atención de la salud?

No. No tendrá que pagar su atención de la salud.

### ¿Puede quedarse con el doctor que tiene ahora?

Tal vez, si el doctor trabaja con su nuevo plan de salud. Pregúntele a su doctor o al proveedor del nuevo plan de salud si trabajan juntos. Si es así, podrá quedarse con el doctor que tiene ahora. Si su doctor no trabaja con ninguno de los planes, podría seguir viendo a ese doctor hasta por doce meses si el doctor y el plan aceptan trabajar juntos. En algunos casos, podría seguir viendo a su doctor más tiempo si usted padece una enfermedad específica. En determinadas condiciones, usted podría reunir los requisitos para quedarse con Medi-Cal regular.

Usted y su doctor deben presentar una solicitud de Medical Exemption Request (MER) (Solicitud de

Excepción por Razones Médicas) para quedarse con Medi-Cal Regular. Este formulario fue incluido en el paquete de inscripción que recibió a principios de octubre. El personal clínico revisará su solicitud y tomará una resolución. Se le notificará la decisión. Para obtener más información sobre la continuidad de la atención con su doctor que no trabaja con los planes, visite:

[www.dhcs.ca.gov/services/Pages/](http://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/ContinuityOfCare.aspx)

[ContinuityOfCare.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/ContinuityOfCare.aspx)

### ¿Cuáles servicios están cubiertos?

Este folleto le dará más información sobre los servicios que están cubiertos por el plan y los servicios que serán cubiertos por Medi-Cal Regular, incluyendo visitas médicas, medicamentos recetados, servicios dentales, de la visión y de salud mental, tratamiento por uso del alcohol y drogas, y otros servicios de salud del comportamiento.

### ¿Puede mantener las citas, tratamientos o cirugías que ya están programados?

Llame al proveedor de su nuevo plan de salud para hacer preguntas sobre su programa actual de servicios médicos. Puede pedir seguir viendo a su doctor si:

- actualmente está recibiendo tratamiento para una enfermedad
- tiene programada una cirugía
- está embarazada o acaba de dar a luz

Puede pedirle al proveedor de su nuevo plan que le permita seguir viendo a su doctor actual, aunque ese doctor no trabaje con su nuevo plan de salud. Su doctor debe estar dispuesto a trabajar con el plan.

### ¿Puedo recibir todos los servicios cubiertos a través de mi nuevo plan?

Algunos servicios todavía estarán cubiertos por Medi-Cal Regular. Su nuevo plan le ayudará a encontrar los servicios que no cubre pero que Medi-Cal Regular sí lo hace.

## ¿Dónde recibiré mis servicios médicos?

Recibirá sus servicios médicos a través de su nuevo plan de salud.

Los planes de atención administrada de Medi-Cal, tales como California Health and Wellness y Anthem Blue Cross, tienen sus propios doctores, especialistas, farmacias y hospitales. El número de teléfono de su nuevo plan de salud aparece al final del folleto. Para los servicios que no están cubiertos por el plan de salud, su nuevo plan de salud le ayudará a coordinar sus servicios, incluyendo:

### Servicios dentales

Denti-Cal proporcionará los servicios dentales. Podrá seguir viendo a cualquier dentista que acepte Denti-Cal.

### Servicio de salud mental

Si necesita servicios de salud mental, hable con su nuevo plan de salud o con su doctor. Si su nuevo plan de salud no cubre sus necesidades, lo derivará a un especialista de salud mental o al plan de salud mental de Medi-Cal en su condado.

Si está recibiendo servicios de salud mental en este momento, es posible que su nuevo plan de salud siga proporcionando los servicios. Si el servicio no es cubierto por el plan, usted recibirá los servicios de un doctor o especialista de salud mental de Medi-Cal en el condado y que no trabaja con el plan.

Si recibe servicios de salud mental de parte del departamento de salud mental del condado en este momento, el condado seguirá proporcionando sus servicios de salud mental con su nuevo plan.

También puede llamar a la línea del DHCS Mental Health Ombudsman al 1-800-896-4042 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.

### Servicios de tratamiento por uso de alcohol y drogas

Si usted necesita servicios de tratamiento por uso de alcohol o drogas, su nuevo plan de salud le ayudará a encontrar un proveedor.

Los servicios cubiertos incluyen:

- Consejería individual y grupal ambulatoria
- Servicios intensivos
- Servicios de tratamiento por adicción a narcóticos para personas de 18 años o mayores
- Servicios de desintoxicación en un hospital

## Programa de California Children's Services (CCS)

El programa de CCS proporciona servicios de diagnóstico y tratamiento, manejo de casos médicos y servicios de terapia física y ocupacional a niños menores de 21 años de edad que cumplan los requisitos.

Los siguientes son ejemplos de las enfermedades crónicas por las que un niño cumpliría los requisitos para recibir los servicios de CCS:

- fibrosis quística
- hemofilia
- parálisis cerebral
- enfermedades del corazón
- cáncer

El CCS también proporciona servicios de terapia médica en las escuelas públicas.

Si su hijo ya está recibiendo servicios de CCS, nada cambiará. Su hijo recibirá los mismos servicios de CCS.

Si usted tiene preguntas sobre el programa de CCS, llame a su programa local de CCS o use el enlace siguiente para encontrar una lista de programas locales de CCS:

[www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CountyOffices.aspx)

Si tiene preguntas sobre cómo obtener o mantener cualquiera de estos servicios para su hijo, llame al doctor o a su nuevo plan de salud. El número del plan de salud se encuentra al final del folleto.

### ¿A dónde debe llamar cuando hay cambios en su información?

La oficina local de servicios sociales del condado o de Medi-Cal le ayudará a mantener su información actualizada. Llame a estas oficinas para informarles sobre cambios de dirección o del número de teléfono, o para hacer preguntas sobre las revisiones anuales de elegibilidad y para pedir ayuda con Medi-Cal en general. O visite el sitio web [www.benefitscal.org/](http://www.benefitscal.org/) para obtener más información.

## ¿Puede cambiar su plan de atención administrada de la salud?

Sí. Puede elegir un plan de atención administrada diferente en cualquier momento. Para más información, llame a Health Care Options al 1-800-430-3003.

**Si usted o algún miembro de su familia tiene alguna pregunta, llame gratis a los números de Health Care Options que aparecen a continuación:**

IDIOMA	TELÉFONO	IDIOMA	TELÉFONO
English	1-800-430-4263	Korean	한국어 1-800-576-6883
Arabic	اللغة العربية 1-800-576-6881	Mandarin	國語 1-800-576-6885
Armenian	Հայերեն 1-800-840-5032	Russian	Русский 1-800-430-7007
Cambodian	ភាសាខ្មែរ 1-800-430-5005	Spanish	Español 1-800-430-3003
Cantonese	粵語 1-800-430-6006	Tagalog	Tagalog 1-800-576-6890
Farsi	فارسی 1-800-840-5034	Vietnamese	Tiếng Việt 1-800-430-8008
Hmong	Hmoob 1-800-430-2022	Other Languages	1-800-430-4263

**TTY/TDD 1-800-430-7077**

## ¿Qué debería hacer si tiene más preguntas?

Puede llamar a la Oficina del Ombudsman de Atención Administrada de Medi-Cal al 1-888-452-8609 de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., o visite el sitio web en: [www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/MMCDOOfficeoftheOmbudsman.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/MMCDOOfficeoftheOmbudsman.aspx)

Denti-Cal Beneficiary Customer Service  
1-800-322-6384 • [www.denti-cal.ca.gov](http://www.denti-cal.ca.gov)

DHCS Mental Health Ombudsman  
1-800-896-4042 • [www.dhcs.ca.gov/services/mh/Pages/MHOmbudsmanSrvcs.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/mh/Pages/MHOmbudsmanSrvcs.aspx)

## Llame por cualquiera de estos motivos:

- Para pedir ayuda con su plan, doctor o clínica de atención administrada de Medi-Cal.
- Para recibir consejos sobre qué hacer si no está de acuerdo con su tratamiento o servicios.

Para hacer preguntas sobre su plan de salud, su doctor o sus servicios dentales, de salud mental o del comportamiento, aquí se encuentran algunos números importantes.

Anthem Blue Cross  
1-800-407-4627 • [www.anthem.com](http://www.anthem.com)

California Health and Wellness  
1-877-658-0305 • [www.cahealthwellness.com](http://www.cahealthwellness.com)