



Información importante sobre Medi-Cal y COVID-19

Fecha:

Estimado beneficiario de Medi-Cal:

¡Los servicios de Medi-Cal están disponibles!

Nos preocupamos por su salud y bienestar. Ahora que el gobernador ha firmado las órdenes de distanciamiento social y las reglas de quedarse en casa para reducir la propagación de la COVID-19, queremos recordarle que usted todavía puede recibir los servicios de Medi-Cal.

El Department of Health Care Services (Departamento de servicios de cuidados de salud) (DHCS) está supervisando estrictamente la emergencia de salud pública de la COVID-19. Estamos trabajando para facilitarle a obtener el cuidado y los servicios que usted necesita durante esta crisis de salud pública. Aunque la manera en que recibe los cuidados puede haber cambiado por ahora para mantenerle seguro, usted todavía puede recibir los servicios de salud.

Maneras de reducir su riesgo

Para reducir su exposición a la COVID-19, siga estos pasos recomendados por Centers for Disease Control and Prevention (Centros para el control y prevención de enfermedades) (CDC) y California Department of Public Health (Departamento de salud pública de California) (CDPH):

- Lávese las manos frecuentemente con agua y jabón por lo menos durante 20 segundos.
- Limpie y desinfecte las superficies que usted toca todos los días. Límpielas primero con agua y detergente o jabón. Luego desinfectelas.
- Evite tocarse los ojos, la nariz o la boca.
- Cúbrase la tos y los estornudos con pañuelos de papel o con el pliegue del codo. Luego lávese las manos.
- Evite el contacto cercano con personas enfermas.
- Si tiene fiebre o tos, no vaya al trabajo ni a la escuela y manténgase alejado de otras personas.
- Si usted fuma cigarrillos de tabaco o cigarrillos electrónicos, considere dejar de hacerlo. Los fumadores con enfermedad pulmonar o problemas respiratorios podrían tener mayor riesgo de contraer enfermedades graves. Para obtener ayuda para dejar de fumar, llame al 1-800-NO-BUTTS, o visite www.nobutts.org.



- Siga los consejos de los funcionarios de salud pública.
- Use una mascarilla de tela cuando esté en público o en lugares privados con personas que no vivan en su hogar.

Maneras de controlar el estrés

La emergencia de la COVID-19 nos está cambiando la vida a todos. Usted puede sentirse ansioso, estresado, preocupado, triste, aburrido, deprimido, solitario o frustrado. Usted no está solo. Éstas son algunas maneras de controlar el estrés:

- Tómese un descanso de leer o ver las noticias. Las noticias sobre el virus pueden ser abrumadoras.
- Manténgase en contacto con los amigos, la familia u otras personas por teléfono, texto o internet.
- Cuide su cuerpo. Coma alimentos saludables, haga ejercicios si puede, evite tomar bebidas alcohólicas en exceso.
- Llame a su proveedor de cuidados de salud si la ansiedad le impide realizar sus actividades diarias.
- Pida ayuda a su plan de salud y a sus proveedores de cuidados si necesita servicios de salud mental o los servicios por el abuso en el consumo de sustancias de Medi-Cal. Para aprender más, lea la **Pregunta 19** más abajo en las preguntas frecuentes (FAQ).
- Recuerde que usted puede recibir muchos servicios de salud mental y por el abuso en el consumo de sustancias, por teléfono o video telehealth (telemedicina) de manera que usted no tenga que ir a un consultorio.

Dónde leer más

Para leer más sobre la COVID-19 y ayudarle a sobrellevar estos tiempos difíciles, vaya a:

- El sitio web de CDPH en www.cdph.ca.gov
- El sitio web de DHCS en www.dhcs.ca.gov
- El sitio web del estado para COVID-19 en www.covid19.ca.gov

Para obtener recursos de apoyo emocional, bienestar y maneras de controlar el estrés, vaya a: www.covid19.ca.gov/manage-stress-for-health.

Si tiene alguna pregunta sobre su elegibilidad para Medi-Cal, llame a la oficina de Medi-Cal de su condado. Usted puede encontrar los números de teléfono en <http://dhcs.ca.gov/COL>. O llamar a la línea de ayuda para miembros y proveedores de Medi-Cal al 1-800-541-5555.



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



BRADLEY P. GILBERT, MD, MPP
DIRECTOR

GAVIN NEWSOM
GOVERNOR

Si usted está en un plan de cuidados administrados de Medi-Cal, su plan puede ayudarle a encontrar un médico o a dónde ir para recibir cuidados médicos. También puede leer su manual del miembro, ir al sitio web de su plan de cuidados administrados, o llamar a la línea de servicios del miembro o de consejos de enfermería de su plan. Usted puede encontrar estos números de teléfono en su tarjeta de identificación de miembro.

Si recibe los servicios de Medi-Cal en Medi-Cal con cuota por servicio y no está en un plan de salud de Medi-Cal, usted puede hablar con una enfermera mediante Medi-Nurse. Llame a la línea de DHCS COVID al 1-877-409-9052.





Preguntas frecuentes (FAQ)

Elegibilidad

1. ¿Terminarán mis beneficios de Medi-Cal durante la emergencia de la COVID-19?

No. En marzo, el gobernador Gavin Newsom dio una orden para asegurarse de que las personas sigan recibiendo Medi-Cal, CalFresh, California Work Opportunity and Responsibility to Kids, Cash Assistance Program for Immigrants, California Food Assistance Program, o In-Home Supportive Services. Usted puede leer la orden del gobernador en

www.gov.ca.gov/wp-content/uploads/2020/03/3.17.20-N-29-20-EO.pdf.

Si usted está en Medi-Cal, no puede perder su Medi-Cal durante la emergencia de la COVID-19. Lea la pregunta 4 en las preguntas frecuentes (FAQ) para conocer las excepciones.

2. Recibí un paquete de renovación de Medi-Cal. ¿Qué debo hacer para seguir recibiendo los beneficios de Medi-Cal?

Si la fecha de su renovación es en marzo de 2020 o después, usted no tiene que hacer nada en este momento. Usted seguirá recibiendo los servicios de Medi-Cal hasta que termine la orden del gobernador, sin importar la fecha de su renovación ni los cambios que usted reporte. Usted puede enviar su información de renovación, pero el trabajador de su condado podría no procesarla inmediatamente.

3. Recibí mi pago del estímulo por impacto económico de Internal Revenue Service (IRS). ¿Contará esto como ingresos y afectará mi elegibilidad para Medi-Cal?

No. El pago del estímulo por impacto económico de la COVID-19 del gobierno federal no cuenta como ingresos y no afectará su elegibilidad para Medi-Cal.

4. ¿Hay alguna manera en la que podría perder Medi-Cal durante la emergencia de la COVID-19?

Sí. Medi-Cal puede terminar si:

- Usted fallece.
- Usted se muda fuera del estado.
- Usted le dice al trabajador de Medi-Cal que ya no quiere continuar con Medi-Cal.



Preguntas frecuentes (FAQ)

5. ¿Tengo que llamar a la oficina de Medi-Cal de mi condado para asegurarme de seguir recibiendo los servicios de Medi-Cal durante la emergencia de la COVID-19?

No. Pero usted debería llamar a la oficina de su condado si su programa Medi-Cal no está funcionando, se muda a un nuevo condado, o tiene que reportar algún cambio que podría hacerle elegible para un programa con más beneficios.

Los servicios en persona de algunas oficinas de Medi-Cal de condado podrían estar cerrados por ahora. Usted todavía puede comunicarse con esas oficinas por teléfono, correo, correo electrónico o internet. Usted puede encontrar información de la oficina de su condado en <http://dhcs.ca.gov/COL>. O puede llamar a la línea de ayuda para miembros y proveedores de Medi-Cal al 1-800-541-5555 (número de TTY 1-800-430-7077). Fuera de California, llame al 1-916-636-1980.

6. ¿Y si no puede pagar mi cuota (costo) de Medi-Cal?

Si no puede pagar su cuota de Medi-Cal durante la emergencia de la COVID-19, usted puede llamar para que le cancelen su cuota (que no se cobre por ahora).

- Para los programas para niños y mujeres embarazadas, llame al 1-800-880-5305.
- Para el programa para trabajadores con discapacidades con ingresos por debajo del 250% del nivel federal de pobreza, llame al 1-916-445-9891.

Si sus ingresos bajaron, usted también puede llamar al trabajador de su condado. Pregúntele si usted es elegible para no pagar la cuota.

Beneficios

7. ¿Puedo tener una cita por teléfono o internet?

Sí. Si su proveedor tiene telehealth y usted cumple con las reglas para tener una cita por telehealth, usted podrá recibir muchos servicios de Medi-Cal desde su hogar. Telehealth incluye citas por teléfono y videoconferencia. Esto le permite a usted disminuir su exposición a la COVID-19. Usted puede hablar con su médico por computadora o por teléfono para recibir todos los servicios médicamente necesarios. Para saber más, vaya a www.dhcs.ca.gov/Pages/dhcs-COVID-19-Response.aspx.

Si su médico no tiene telehealth y usted está en un programa de cuidados administrados de Medi-Cal, usted puede llamar al plan. Pida ayuda para encontrar un proveedor que tenga telehealth.



Preguntas frecuentes (FAQ)

8. ¿Qué debo esperar de una cita por telehealth?

El estándar de cuidados es el mismo si usted ve a un proveedor en persona o por telehealth. Si su proveedor tiene telehealth y decide que usted puede recibir por telehealth tratamiento para su problema, entonces hará la cita por teléfono, videoconferencia, mensaje electrónico o charla por internet. Llame a su proveedor de cuidados de salud para preguntarle cómo funciona telehealth y cómo hacer una cita por telehealth.

9. Si tengo síntomas de COVID-19 ¿cuánto costaría hacerme una prueba? Si mi resultado de COVID-19 es positivo ¿cuánto costaría el tratamiento?

Las pruebas médicamente necesarias de COVID-19, los servicios asociados a las pruebas y el tratamiento son gratuitos con Medi-Cal. Cuando la visita es para que le hagan una exploración, una prueba o para ser atendido por COVID-19, los servicios de sala de emergencias, cuidados de urgencia y visitas al consultorio del proveedor están cubiertos.

10. ¿A quién debo llamar si tengo síntomas de COVID-19?

Si usted tiene alguna de estas señales de advertencia de emergencia por COVID-19, pida ayuda médica tan pronto como pueda:

- Dificultad para respirar
- Dolor o presión en el pecho duraderos
- Nueva confusión o usted no puede despertar
- Labios o cara azules

Esta lista no es completa. Usted puede leer más en la lista de síntomas de CDC en www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html.

Llame al 911 si usted tiene una emergencia médica. Dígame al operador que usted tiene o cree que podría tener COVID-19. Si puede, póngase una mascarilla de tela antes de que llegue la ayuda.

Llame a su médico si tiene otros síntomas graves o que le preocupen. También llame a su médico si tiene síntomas leves como tos, fiebre, pérdida del olfato o gusto, dolor de cabeza, fiebre o fiebre alta duradera, o garganta irritada.

Si está en un plan de cuidados administrados de Medi-Cal, usted puede llamar a su Primary Care Provider (proveedor personal) (PCP). O llame a la línea de servicios del miembro o de consejos de enfermería. Los números de teléfono están en su tarjeta de identificación de miembro.



Preguntas frecuentes (FAQ)

Si usted recibe los servicios en Medi-Cal con cuota por servicio y no está en un plan de salud de Medi-Cal, puede hablar con una enfermera mediante Medi-Nurse. Llame a la línea de DHCS COVID al 1-877-409-9052.

11. Estoy en el programa Medi-Cal restringido o no han verificado mi estado migratorio. ¿Puedo obtener los servicios de Medi-Cal relacionados con la COVID-19?

Sí. Todos los beneficiarios de Medi-Cal pueden obtener las pruebas, los servicios relacionados con las pruebas y el tratamiento para la COVID-19 durante esta emergencia. Todos los beneficiarios de Medi-Cal pueden obtener los servicios médicamente necesarios para la COVID-19 independientemente de si están en Medi-Cal completo o restringido. (El programa Medi-Cal restringido es solamente para servicios de embarazo o relacionados con el embarazo y para servicios de emergencia). Usted puede recibir los servicios relacionados con la COVID-19 tanto en el programa de cuidados administrados de Medi-Cal como en Medi-Cal con cuota por servicio, independientemente de su estado migratorio.

Los servicios migratorios federales han dicho que la prueba y el tratamiento para la COVID-19 no cuentan para la prueba de “carga pública”. Vaya a www.uscis.gov/green-card/green-card-processes-and-procedures/public-charge.

Para leer más sobre carga pública, vaya a www.chhs.ca.gov/blog/2020/02/24/update-chhs-public-charge-guide-2.

12. Creo que necesito cuidados médicos no relacionados con la COVID-19. ¿Qué debo hacer?

Si usted necesita cuidados médicos, llame a su médico. Él podrá decirle si usted debe solicitar una cita en persona. Su médico podría hacerle una cita por telehealth por teléfono o video para proteger su seguridad. Vea las preguntas 7 y 8 para obtener más información sobre telehealth.

Si usted necesita ver a un médico en persona, use una mascarilla y trate de mantenerse a seis pies de distancia de otras personas. Si tiene síntomas graves y no puede ir a un médico, vaya a cuidados de urgencia, una sala de emergencias, o llame al 911.

13. ¿Cuáles son los “servicios esenciales”?

Los tratamientos y procedimientos de urgencias y de emergencia son “servicios esenciales”. Usted puede recibir estos servicios durante la emergencia de la



Cómo se está asegurando DHCS de que Medi-Cal pueda continuar cubriendo sus necesidades de salud durante la emergencia de la COVID-19



Preguntas frecuentes (FAQ)

COVID-19. Estos servicios incluyen tratamiento para síntomas graves, servicios relacionados con el embarazo, trabajo de parto y parto; diálisis, trasplante de órganos, tratamientos para el cáncer y servicios de trauma.

Usted podría obtener otros servicios por telehealth. En algunos lugares, su médico podría empezar a dar nuevamente servicios preventivos en persona. Para saber más de lo que dice CDPH respecto al reinicio de cuidados de salud diferidos y preventivos en California, vaya a www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DCDC/Pages/COVID-19/ResumingCalifornia'sDeferredandPreventiveHealthCare.aspx.

Usted también puede llamar a su médico o plan de cuidados administrados para averiguar si en su área están empezando a dar nuevamente estos servicios en persona y cómo obtenerlos.

14. Tengo citas médicas que no son urgentes. ¿Debo ir?

Hable con su médico sobre reprogramar su cita o usar telehealth para las citas que no sean urgentes. Su médico decidirá si es mejor ir a su cita en persona, usar telehealth o esperar hasta que termine la emergencia de la COVID-19.

Si usted está en un plan de cuidados administrados, puede llamar a su proveedor o a su plan de salud para averiguar si ya volvieron a dar estos servicios en persona. También puede averiguar cuándo y cómo recibirlos. Para saber más, vaya a www.dhcs.ca.gov/Documents/COVID-19/Non-Essential-Essential-Procedures-032420.pdf.

15. Tengo problemas para comunicarme con mi médico. ¿Qué debo hacer?

Algunos consultorios en su área podrían estar cerrados debido a la emergencia de la COVID-19.

Si usted está en un plan de cuidados administrados, llame a su plan de salud para averiguar sus opciones. Su plan de salud puede ayudarle a encontrar la mejor manera de obtener cuidados médicos. Si necesita más ayuda, llame al defensor del cliente de Department of Health Care Services, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. al 1-888-452-8609. La llamada es gratuita.

Si usted recibe servicios de Medi-Cal con cuota por servicio y no está en un plan de salud de Medi-Cal, puede obtener ayuda para encontrar un proveedor de Medi-Cal. Llame a la línea de DHCS COVID al 877-409-9052.



Preguntas frecuentes (FAQ)

16. A mi hijo menor de 21 años le toca su chequeo. ¿Qué debo hacer?

Llame al médico de su hijo. Pregúntele sobre las maneras en que su hijo puede recibir cuidados de rutina como visitas de rutina para niños e inmunizaciones (vacunas). El médico deberá hablarle sobre los cambios a la clínica o consultorio para poder ver a su hijo con seguridad. O ellos pueden ofrecer ver a su hijo y hacer un chequeo médico por teléfono o por telehealth. Si usa telehealth, podría ser necesario que usted tenga que llevar después a su hijo al consultorio o clínica para un examen de seguimiento o vacunas.

Las visitas de rutina para niños y los chequeos regulares son una manera importante de hacer seguimiento al crecimiento y desarrollo de su hijo. Debido a las reglas de quedarse en casa, DHCS entiende que usted podría sentirse preocupado de llevar a su hijo al médico o la clínica. Para asegurarse de que su hijo reciba los exámenes y las vacunas, llame al médico de su hijo para hablar sobre sus opciones.

Servicios dentales

17. Necesito ver a un dentista. ¿Qué debo hacer para recibir tratamiento?

Llame al consultorio de su dentista si usted tiene dolor de dientes o alguna emergencia dental. Si usted no tiene un dentista o el consultorio de su dentista está cerrado o no puede atenderle, llame al centro de servicios telefónicos dentales de Medi-Cal. Ellos podrán ayudarle a encontrar un dentista. Su número es 1-800-322-6384.

18. ¿Cómo sé si tengo una emergencia dental?

Una emergencia dental debe atenderse inmediatamente. Estos son algunos ejemplos:

- Sangrado constante de la boca
- Hinchazón grande dentro de la boca o en la cara
- Trauma facial, como una lesión en el maxilar y la cara
- Dolor intenso en los dientes, las encías o la mandíbula

Una visita dental de rutina no es una emergencia. Estos son algunos ejemplos que no son emergencias:

- Su primer examen dental o examen anual y radiografías
- Limpieza dental y tratamiento preventivo como selladores
- Tratamiento ortodóntico
- Extracciones simples
- Otro tratamiento dental, como caries sin dolor



Cómo se está asegurando DHCS de que Medi-Cal pueda continuar cubriendo sus necesidades de salud durante la emergencia de la COVID-19



Preguntas frecuentes (FAQ)

Para obtener actualizaciones y saber más sobre sus beneficios dentales, vaya a www.smilecalifornia.org.

Servicios de salud mental y por abuso en el consumo de sustancias

19. Quisiera hablar con un profesional de salud mental sobre cómo me siento.

¿Dónde puedo encontrar servicios de salud mental?

Medi-Cal cubre servicios de salud mental. Usted puede averiguar y obtener cuidados de salud mental durante la emergencia por telehealth, teléfono o en persona, si es necesario. Si usted está en un plan de cuidados administrados de Medi-Cal, llame a los servicios al miembro de su plan al número que se encuentra en su tarjeta de identificación de miembro. Posiblemente haya un número por separado para los servicios de salud mental.

Si usted no recibe Medi-Cal a través de un plan de cuidados administrados, tiene graves necesidades de salud mental, u obtuvo servicios anteriormente a través de un plan de salud mental del condado, usted puede llamar a la línea de acceso de su condado para solicitar ayuda para obtener tratamiento de salud mental o por adicción.

Usted puede encontrar la línea de acceso de salud mental de su condado en www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx.

20. Si yo o alguien en mi casa tiene una crisis de salud mental ¿cómo podemos obtener ayuda?

Si usted o alguien en su casa tiene una crisis, usted puede hablar por teléfono con consejeros capacitados, esté usted o no en Medi-Cal.

- Suicide Prevention Lifeline las 24 horas: llame al 1-800-273-8255, o envíe un texto al 838255.
- Domestic Violence Hotline las 24 horas: llame al 1-800-799-7233.
- Crisis Text Line las 24 horas: envíe HOME al [741741](https://www.crisistextline.org/).
- Si usted o la persona que usted está ayudando está en peligro inminente, llame al **911**.

21. Si yo o alguien en mi casa está teniendo problemas por abuso en el consumo de sustancias, incluso el consumo de bebidas alcohólicas u otras drogas ¿cómo consigo ayuda?

Medi-Cal cubre los servicios de tratamiento por abuso en el consumo de sustancias. Usted puede obtener servicios por telehealth, teléfono o en persona, si es necesario.



Cómo se está asegurando DHCS de que Medi-Cal pueda continuar cubriendo sus necesidades de salud durante la emergencia de la COVID-19



Preguntas frecuentes (FAQ)

Para encontrar las líneas de acceso de su condado para el tratamiento por abuso en el consumo de sustancias, vaya a www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

O llame a la línea nacional de ayuda para conseguir tratamiento, al 1-800-662-HELP (4357).

Más recursos

- Encuentre apoyo emocional para COVID-19 en www.covid19.ca.gov/resources-for-emotional-support-and-well-being.
- Encuentre maneras para ayudar a reducir el estrés en www.covid19.ca.gov/manage-stress-for-health.
- Llame al **211**. El estado está asociándose con el servicio 211 en todas las comunidades como la primera parada para todas las necesidades de servicios de alimentos y otros servicios humanos en su localidad. Para saber más, vaya a www.211.org.

Recursos para las poblaciones de edad avanzada

- **Servicios para los de edad avanzada y adultos:** La línea de información del estado para los de edad avanzada y adultos se conecta con las agencias del área local dedicadas al envejecimiento. Llame al 1-800-510-2020.
- **Aislamiento:** Nuevos recursos para enfrentar los riesgos de salud urgentes debidos al aislamiento social.
 - La línea de la amistad, operada por el Instituto para adultos mayores, tiene una conexión y una línea de crisis las 24 horas del día, 7 días a la semana para adultos mayores. Llame al 1-888-670-1360.
 - “Sentirse bien y mantenerse conectado” es una nueva guía de actividades y una agenda semanal del Departamento del envejecimiento de California. Para aprender más vaya a www.aging.ca.gov/covid19.
 - Usted puede encontrar más recursos sobre cómo disminuir los efectos del estrés en la salud durante la emergencia de la COVID-19 en www.ACEsAware.org.
- **Cheques de bienestar o abuso, negligencia o explotación:** La línea de servicios de protección para adultos del estado se conecta con los servicios de protección para adultos de los condados, las 24 horas del día, 7 días a la semana. Llame al 1-833-401-0832.