



Guarde, por favor!

Informações importantes
para ajudar as crianças e
jovens até aos 21 anos a
obterem os cuidados de
que necessitam

Que serviços podem as crianças e jovens receber se estiveram inscritos na Medi-Cal?

Nos termos das leis federais e da Califórnia, todas as crianças e jovens até aos 21 anos inscritos na Medi-Cal têm o direito a **check-ups** regulares e outros serviços de medicina **preventiva** e **tratamentos** necessários para se manterem de boa-saúde ou recuperar a sua saúde.

Esse direito é conhecido na lei federal como o requisito de Exames Precoces e Periódicos, Diagnóstico e Tratamento (EPSDT). Garante que todas as crianças inscritas na Medi-Cal tenha os cuidados necessários para crescer o mais saudável possível. Na Califórnia, a EPSDT é designado por **Medi-Cal for Kids & Teens (Medi-Cal para Crianças e Adolescentes)**.

Os serviços são **gratuitos**, a menos que a criança ou o jovem tenha uma Partilha do Custo quando se qualificaram para a Medi-Cal.

A Medi-Cal para Crianças e Adolescentes tem de cobrir os seguintes serviços, sem limites:

- Serviços de saúde física, incluindo cuidados primários e consultas por especialistas
- Serviços de oftalmologia, incluindo óculos
- Serviços de otorrino
- Check-ups odontológicos e serviços de acompanhamento
- Serviços de saúde mental e dependência de drogas ou álcool, incluindo terapia
- Terapia física, ocupacional e da fala
- Equipamentos e suprimentos médicos, como cadeiras de rodas, incluindo equipamentos médicos duráveis
- Medicação tanto com receita como de venda livre
- Análises laboratoriais, incluindo análises de sangue para verificar os níveis de chumbo e análises de infeções sexualmente transmissíveis (STI) e quaisquer cuidados de acompanhamento necessários
- Serviços de saúde ao domicílio incluindo serviços de enfermagem
- Tratamento hospitalar e residencial
- Serviços de saúde reprodutiva e sexual, como controlo de natalidade e cuidados com o aborto
- Exames de acompanhamento da gravidez
- Testes e tratamentos para a COVID-19
- Coordenação de cuidados, se estiverem inscritos num plano de cuidados geridos
- Todos os outros serviços médicos necessários que podem ser cobertos pelo Medi-Cal (conhecidos como "serviços médicos necessários do ponto de vista médico"), conforme determinado pelo respetivo prestador de serviços de saúde



Se necessitar desta carta ou outros materiais da Medi-Cal num formato alternativo por ex., com letras maiores, áudio, CD ou braille, telefone para 1-833-284-0040.

As crianças e jovens têm o direito a apoios gratuitos para obter cuidados, tais como:

- Obter um transporte grátis para e de regresso da sua consulta ou para ir buscar medicamentos, equipamentos médicos ou suprimentos
- Auxílio para a marcação de consultas médicas
- Ajuda para encontrar um médico ou prestador de cuidados de saúde
- Serviços de interpretação de idiomas (não precisa de levar o seu próprio intérprete a uma consulta médica)

O que significa “necessário do ponto de vista médico”?

Para crianças e jovens, **necessário do ponto de vista médico** significa os serviços necessários para tratar, corrigir, gerir ou melhorar uma doença ou um problema de saúde.

O médico ou prestador de cuidados de saúde do seu filho é a pessoa que geralmente decide se alguma coisa é necessária do ponto de vista médico.

Alguns serviços estão sujeitos a uma pré-aprovação. Se os serviços forem necessários do ponto de vista médico para crianças ou jovens até aos 21 anos, o número de serviços ou tratamentos não poderá ser limitado. Por exemplo, uma criança não pode ser limitada a um par de óculos a cada dois anos. Se uma criança tem óculos, mas tem dificuldade em ver, tem direito a uma nova receita médica e a novos óculos quando necessário.

CAIXA 1

A Medi-Cal do seu filho



As crianças e jovens inscritos na Medi-Cal obtêm os seus benefícios de uma destas duas maneiras:

1. **Cuidados geridos** por um plano de seguro de saúde, plano de saúde mental ou plano de saúde oral, **ou**
2. **Serviços pagos** pelo Departamento de Serviços de Cuidados de Saúde (DHCS) da Califórnia, a agência estatal para a Medi-Cal

Este documento explica o que fazer se uma criança ou jovem inscrito não receber um serviço necessário através dos **cuidados geridos** ou **serviços pagos**. Explica como:

- Interpor um recurso
- Solicitar uma Audiência Justa ao Estado
- Apresentar uma queixa

Para obter ajuda para obter serviços ou para perguntas sobre os seus benefícios, ligue para a linha de Ajuda aos Membros da Medi-Cal através do número **1-800-541-5555**.

O que deve fazer se os cuidados ao seu filho forem negados, atrasados, reduzidos ou interrompidos?

Se os cuidados ao seu filho forem negados, atrasados, reduzidos ou interrompidos e se não concordar com a decisão descrita na notificação recebida por escrito, pode pedir que a decisão seja revista e revertida.

Isso destina-se a apoiar o seu filho para que obtenha os cuidados de que precisa e ter o direito de receber. O seu filho tem o direito de interpor um **recurso**, solicitar uma **Audiência Justa ao Estado** ou apresentar uma **queixa**. Não há qualquer penalidade por tomar qualquer uma dessas ações.

Quer o seu recurso, pedido de Audiência Justa ao Estado ou queixa seja bem-sucedida ou não, a cobertura da Medi-Cal do seu filho **não** terminará por ter tomado qualquer uma dessas ações.

Um **recurso** exige que o plano de cuidados geridos do seu filho reveja qualquer recusa, atraso, redução ou interrupção do serviço para determinar se concorda consigo.

Solicitando uma **Audiência Justa ao Estado** tem uma oportunidade de falar perante um juiz para rever uma decisão que o plano de cuidados geridos do seu filho ou a DHCS (a agência estatal para a Medi-Cal) tomou e da qual discorda.

Poderá fazer uma **queixa** para qualquer assunto com o qual não esteja satisfeito ou não concorde com o que um recurso ou Audiência Justa solicitada ao Estado não abranja. Destina-se a ser utilizada para problemas ou preocupações com o plano de cuidados geridos do seu filho ou da DHCS que não estejam relacionados com uma recusa, atraso, redução ou interrupção dos serviços.

Como interpor um recurso, solicitar uma Audiência Justa ao Estado ou apresentar uma queixa

Leia a notificação feita por escrito. Se um plano de cuidados geridos, a DHCS (a agência estatal para a Medi-Cal), ou o prestador de serviços negar, reduzir ou interromper os serviços prestados ao seu filho, terá de enviar uma Notificação de Ação (também designada “Notificação de Determinação de Benefício Adverso”) com a respetiva decisão.

Deve receber esta notificação com uma antecedência mínima de **10** dias em relação à data em que o tratamento ou serviço do seu filho será reduzido ou interrompido. A notificação deve explicar:

- Porquê e como o plano de cuidados geridos do seu filho ou a DHCS tomou essa decisão
- Os direitos dos seus filhos
- Como interpor um recurso ou solicitar uma Audiência Justa ao Estado

Se discordar da decisão, é importante que apresente um recurso **antes** dos serviços serem interrompidos ou reduzidos para que possam continuar durante o período do recurso ou da Audiência Justa solicitada ao Estado.

Se não recebeu uma notificação, telefone para o número da Health Consumer Alliance (HCA) abaixo. Pode sempre interpor um recurso mesmo que não tenha recebido uma notificação. Para saber como interpor um recurso, solicitar uma Audiência Justa ao Estado ou fazer uma queixa, leia as páginas abaixo.

Como obter ajuda

Linha de ajuda para os membros da Medi-Cal

A Linha de ajuda para os membros da Medi-Cal fornece ajuda gratuitamente. Podem pô-lo em contacto com o seu escritório local da Medi-Cal, com o seu plano de cuidados geridos ou outros recursos da Medi-Cal para ajudar a responder às suas perguntas sobre a Medi-Cal.

- Telefone: 1-800-541-5555
- Online: www.dhcs.ca.gov/myMedi-Cal

Health Consumer Alliance (HCA)

A HCA dá uma ajuda por telefone ou presencial aos membros da Medi-Cal para resolver problemas de saúde. Podem também pô-lo em contacto com recursos gratuitos para ajudar a resolver questões relacionadas com cuidados de saúde.

- Telefone: 1-888-804-3536
- Online: healthconsumer.org

CAIXA 2

Se achar que uma decisão está errada

Se acreditar que os serviços da Medi-Cal prestados ao seu filho foram erradamente interrompidos ou se o seu filho foi erradamente considerado não elegível para a Medi-Cal:

- Siga as instruções contidas na notificação sobre como interpor um recurso, **ou**
- Encontre a agência de serviços humanos do condado local no site dhcs.ca.gov/COL



Quais são os direitos do seu filho ao abrigo dos cuidados geridos da Medi-Cal?

As informações a seguir nas páginas 5-8 aplicam-se a todos os sistemas de cuidados geridos na Medi-Cal. A maioria das crianças inscritas na Medi-Cal recebe os seus cuidados de saúde através de um **plano de cuidados geridos da Medi-Cal**. O plano cobre serviços de saúde física. Também cobre serviços limitados de saúde mental designados "serviços de saúde mental não especializados".

Outros serviços de cuidados geridos incluem:

- **Serviços de Saúde Mental Especializados** para serviços intensivos de saúde comportamental através de um plano de saúde mental separado.
- **Sistema Organizado de Prestação de Serviços da Drug Medi-Cal** para o tratamento da dependências de álcool e drogas.
- **Cuidados Odontológicos Geridos** para cuidados odontológicos nos condados de Los Angeles e Sacramento. Leia o **Quadro 1** na página 8.

Se o seu filho tiver problemas para obter ou manter um serviço que acha que um dos planos acima deve cobrir, leia o que se segue. Se o seu filho não estiver abrangido por um plano, leia sobre **serviços pagos** na página 9.

O que pode fazer se os cuidados ao seu filho forem negados, atrasados, reduzidos ou interrompidos nos cuidados geridos?

Interpor um recurso junto do plano de cuidados geridos do seu filho

Tem de começar por interpor um **recurso** junto do plano de cuidados geridos. Para localizar o seu plano passe para www.dhcs.ca.gov/mmchpd. Um recurso exige que o plano do seu filho reveja qualquer recusa, atraso, redução ou interrupção do serviço para verificar se concordam consigo. Tem de interpor o recurso antes de poder solicitar uma Audiência Justa ao Estado.

- Depois do seu filho receber a Notificação de Ação por escrito do seu plano de cuidados geridos, poderá interpor um recurso. Pode sempre interpor um recurso mesmo que **não** tenha recebido uma Notificação de Ação.
- Tem **60** dias de calendário após receber a Notificação de Ação para interpor um recurso junto do plano de cuidados geridos. Pode interpor um recurso junto do plano por escrito, por telefone ou online. Pode encontrar os números de contacto no **Quadro 1** na página 8.

CAIXA 3

Como pedir a continuação dos benefícios nos cuidados geridos



Se a notificação disser que um serviço que o seu filho já recebe será interrompido ou reduzido, pode solicitar a continuação dos benefícios (também designada por "Ajuda Paga Pendente") para o seu filho durante o recurso ou a Audiência Justa solicitada ao Estado.

- Tem de interpor o recurso ou solicitar uma Audiência Justa ao Estado **antes** do serviço ser interrompido ou reduzido.
- O plano de cuidados geridos tem de lhe enviar uma notificação por escrito com uma antecedência mínima de **10** de calendário em relação à data em que prevê interromper ou reduzir os serviços prestados ao seu filho.

- Se a Notificação de Ação disser que um serviço que o seu filho já recebe será interrompido ou reduzido, também pode solicitar que o seu filho continue a receber o serviço durante o recurso. Isto é designado **continuação dos benefícios**. Para saber como fazer este pedido, leia a **Caixa 3**.
- O plano de cuidados geridos do seu filho deve reconhecer o recurso por escrito num prazo de **5** dias de calendário a partir da data de receção do pedido de recurso. O plano também lhe deve comunicar o nome, o número de telefone e o endereço da pessoa no plano que pode dizer-lhe mais sobre o recurso e o seu status. O plano deve enviar-lhe uma decisão por escrito no prazo de **30** dias de calendário a contar do pedido de recurso. Isto é designado por Notificação da Resolução.
- Se o estado do seu filho for urgente e se uma espera de 30 dias piorar o seu estado, poderá pedir uma decisão **acelerada** (mais rápida). Para saber como o fazer, leia a **Caixa 4**.
- Pode entrar em contacto com o plano de cuidados geridos do seu filho com perguntas sobre o recurso interposto pelo seu filho a qualquer momento. Para ver os números de contacto, leia o **Quadro 1** na página 8.
- O plano de cuidados geridos do seu filho pode incluir um processo chamado Conselho de Revisão Médica Independente. A Notificação de Ação do seu filho explicará esse processo. Se o plano de cuidados geridos do seu filho disponibilizar esse processo, poderá ser usado depois de concluir o processo de recurso do seu filho. Para saber mais sobre o Conselho de Revisão Médica Independente, ligue para o Departamento de Cuidados de Saúde da Califórnia através do número em 1-888-466-2219 (TDD 1-877-688-9891). Ou, visite o site <https://bit.ly/IMRCR>.

CAIXA 4

Audiência ou Recurso acelerado (mais rápido)



Se o seu filho necessitar que a Audiência Solicitada ao Estado ou o recurso seja **acelerado** (mais rápido) porque a vida, a saúde ou a capacidade de funcionar do seu filho está em perigo, ligue para **1-800-743-8525**.

Pode ler mais no seu Manual dos Membros sobre como solicitar um processo acelerado.

Pedir uma Audiência Justa ao Estado referente à Medi-Cal

Se o processo de recurso relativo ao plano de cuidados geridos tiver sido concluído e ainda discordar da decisão do plano, poderá solicitar uma **Audiência Justa ao Estado** para o seu filho. Também pode solicitar uma Audiência Justa ao Estado se o plano de cuidados geridos do seu filho não enviar uma notificação sobre o direito do seu filho apresentar um apelo ou não a enviar dentro de um prazo razoável.

A Audiência Justa solicitada ao Estado é uma oportunidade para falar perante um juiz para rever a decisão do plano de cuidados geridos da qual discorda. O juiz trabalha para o Departamento de Serviços Sociais da Califórnia, não para o plano de cuidados do seu filho.

- Deve solicitar uma Audiência Justa ao Estado dentro de **120** dias de calendário a partir da data em que recebe a decisão por escrito do plano de cuidados geridos sobre o recurso do seu filho. Um juiz imparcial irá rever o caso do seu filho. Se a decisão em relação à qual solicitou uma audiência interrompe um serviço que o seu filho já recebe, também poderá solicitar uma continuação dos benefícios para o seu filho. Leia a **Caixa 3** na página 5.
- Pode solicitar uma Audiência Justa ao Estado por telefone, correio, fax ou online. Telefone para 1-800-743-8525. Ou, visite o site www.cdss.ca.gov/hearing-requests.

- Tem o direito de levar uma pessoa para o representar na Audiência Justa solicitada ao Estado para o seu filho. Pode levar um amigo, parente, advogado ou qualquer pessoa que escolher. Para saber como pode obter ajuda jurídica gratuita, leia **Como obter ajuda** na página 4.
- Não tem de pagar por uma Audiência Justa solicitada ao Estado. É grátis
- O Estado tem **90** dias de calendário após a data em que solicitou uma Audiência Justa ao Estado para o seu filho para tomar uma decisão final. Se o seu filho necessitar de serviços imediatamente e se a espera de 90 dias puder piorar o seu estado, pode solicitar uma decisão **acelerada** (mais rápida). Leia a **Caixa 4** acima.
- Para obter mais ajuda, leia as notificações enviadas pelo plano de cuidados geridos do seu filho. Ou telefone para 1-800-743-8525. Ou, visite o site www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

Contactar o Provedor de Justiça (Ombudsman)

Um **Provedor de Justiça** é uma pessoa que trabalha para a DHCS (a agência estatal para a Medi-Cal). O trabalho do Provedor de Justiça é ajudá-lo e ao seu filho a resolver desacordos com o plano de cuidados geridos do seu filho. Pode contactar o Provedor de Justiça em qualquer altura. Incluindo quando o seu filho tiver recebido uma notificação, interposto um recurso, solicitado uma Audiência Justa ao Estado ou apresentado uma queixa. O Provedor de Justiça apenas está disponível para pessoas inscritas num plano de cuidados geridos.

Pode contactar o Provedor de Justiça por:

- Telefone: 1-888-452-8609
- E-mail: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov
 - » Não inclua quaisquer informações de saúde pessoais no e-mail.

Para saber mais sobre o Provedor de Justiça, visite o site www.dhcs.ca.gov/ombudsman.

E se não estiver satisfeito com os cuidados prestados ao seu filho, com o médico ou com o prestador de cuidados de saúde dos cuidados geridos?

Apresentar uma queixa

Se um médico tratou mal o seu filho ou foi rude ou se não estiver satisfeito com a qualidade dos cuidados prestados, ou se não conseguir encontrar um médico, pode apresentar uma **queixa** relacionada com essa situação. Pode apresentar uma queixa em relação a qualquer desacordo sobre qualquer coisa que um recurso ou uma Audiência Justa solicitada ao Estado não cubra. Pode ser apresentada para questões ou preocupações que não recusam, atrasam, reduzem ou interrompem qualquer serviço prestado ao seu filho.

- Pode apresentar uma queixa relacionada com o seu filho a qualquer momento. Pode fazer o pedido por telefone, por escrito ou por e-mail. Para apresentar uma queixa, contacte o plano de cuidados geridos do seu filho. Para ver os número de contacto, leia o **Quadro 1** na página 8.
- O plano de cuidados geridos do seu filho deve reconhecer a sua queixa por escrito num prazo de **5** dias de calendário a partir da data da sua receção. Deve incluir o nome, o número de telefone e o endereço da pessoa no plano que pode dizer-lhe mais sobre a queixa apresentada pelo seu filho e o seu status.
- O plano de cuidados geridos do seu filho tem **30** dias de calendário a partir da data em que enviou a queixa para resolver a queixa do seu filho.

Quem deve contactar se tiver quaisquer perguntas?

QUADRO 1

Descrição geral dos sistemas de cuidados geridos e informações para contacto

Cuidados Geridos da Medi-Cal (MCMC)

A maior parte das crianças obtém a maioria desses serviços através dos planos de cuidados geridos da Medi-Cal:

- Necessidades de saúde física, como check-ups e vacinas
- Necessidades de saúde mental não especializadas, como terapia e medicação
- Coordenação dos cuidados prestados

Se o seu filho não estiver a receber os serviços de que necessita, ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para o plano de cuidados geridos da Medi-Cal do seu filho. O número de telefone está no cartão de identificação do plano do seu filho. Também está no site na web do plano. Você também pode encontrar o respetivo número de telefone no site www.dhcs.ca.gov/mmchpd. Ou, contacte através do número 916-449-5000.

Serviços de Saúde Mental Especializados (SMHS)

Algumas crianças que necessitam de cuidados especializados de saúde mental, tal como um problema grave de saúde mental, recebem esses cuidados através dos Serviços de Saúde Mental Especializados. Cada condado tem o seu plano de saúde mental.

Se o seu filho não estiver a receber os serviços de que necessita ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para o plano de saúde mental para crianças do seu condado. Também pode encontrar o respetivo número de telefone no site www.dhcs.ca.gov/CMHP.

Sistema Organizado de Prestação de Serviços da Drug Medi-Cal (DMC-ODS)

As crianças que necessitem de serviços relacionados com a dependência de drogas ou álcool, incluindo aconselhamento e outros tratamentos clínicos, como tratamento hospitalar para o uso de drogas ou residencial para o uso de álcool, quando necessário, recebem esses cuidados através do Sistema de Organizado de Prestação de Serviços da Drug Medi-Cal. Cada condado tem um plano DMC-ODS ou está na Drug Medi-Cal. Para saber mais sobre a Drug Medi-Cal, leia o **Quadro 2** na página 11.

Se o seu filho não estiver a receber os serviços de que necessita, ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para o plano de MDC-ODS do seu filho. Pode encontrar o respetivo número de telefone no site www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Cuidados Odontológicos Geridos (Dental MC)

Algumas crianças que vivem no Condado de Los Angeles ou no Condado de Sacramento recebem serviços odontológicos, incluindo check-ups e limpezas dos dentes duas vezes por ano e cuidados de saúde oral, através de planos de Assistência Odontológica Gerida. As crianças que vivem em todos os outros condados recebem os seus cuidados odontológicos através dos Serviços Odontológicos Pagos (Dental FFS). Para saber mais sobre os Dental FFS, leia o **Quadro 2** na página 11.

Se vive em Los Angeles ou Sacramento e se o seu filho não estiver a receber os serviços de que necessita, ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para o plano Dental MC do seu filho. O número de telefone está no cartão de identificação Dental MC do seu filho. Também está no site do plano Dental MC do seu filho. Ou, telefone para 1-800-322-6384. Também pode encontrar o número de telefone do plano no site <https://bit.ly/DMC-Contact>.

Quais são os direitos do seu filho ao abrigo dos Serviços Pagos da Medi-Cal?

As informações a seguir nas páginas 9-11 aplicam-se aos Serviços Pagos (FFS) da Medi-Cal. Algumas crianças inscritas na Medi-Cal recebem os seus cuidados através dos FFS. Os FFS são também designados por Medi-Cal "regular". As crianças inscritas no FFS recebem os seus cuidados de saúde através da DHCS (a agência estatal para a Medi-Cal). Não está envolvido qualquer plano de cuidados geridos. O FFS inclui a Medi-Cal FFS para serviços de saúde física e um conjunto limitado de serviços de saúde mental chamados "serviços de saúde mental não especializados", Drug Medi-Cal para serviços de tratamento da dependência de drogas e álcool, Dental FFS para os cuidados odontológico e Medi-Cal Rx para medicamentos. Para saber mais, leia o **Quadro 2** na página 11.

Se o seu filho tiver problemas para obter ou manter um serviço que acha que a DHCS devia cobrir, leia o que se segue. Mesmo que o seu filho não esteja inscrito num plano de cuidados geridos, se o seu filho precisar de cuidados para um problema de saúde mental grave, receberá esses cuidados através de um plano de saúde mental dos Serviços de Saúde Mental Especializados. Para saber mais e descobrir onde pedir ajuda para o plano de saúde mental do condado, leia o **Quadro 1** na página 8.

O que pode fazer se os cuidados prestados ao seu filho ao abrigo das FFS forem negados, atrasados, reduzidos ou interrompidos?

Pedir uma Audiência Justa ao Estado referente à Medi-Cal

Solicitar uma **Audiência Justa ao Estado** é uma oportunidade para falar perante um juiz para rever a decisão da DHCS com a qual discorda. Inclui qualquer recusa, atraso, redução ou interrupção da prestação de serviços. O juiz trabalha para o Departamento de Serviços Sociais da Califórnia, não para a DHCS.

- Depois do seu filho ter recebido a Notificação de Ação da DHCS, poderá solicitar uma Audiência Justa do Estado. Também pode solicitar uma Audiência Justa ao Estado se não tiver recebido uma Notificação de Ação.
- Deve solicitar uma Audiência Justa ao Estado dentro de **90** dias de calendário a partir da data em que recebe a Notificação de Ação da DHCS. Um juiz imparcial irá rever o caso do seu filho. Também pode solicitar uma Audiência Justa ao Estado em qualquer altura mesmo sem ter recebido uma Notificação de Ação. Se a decisão em relação à qual solicitou uma audiência interrompe um serviço que o seu filho já recebe, pode solicitar uma continuação dos benefícios para o seu filho. Leia a **Caixa 5** acima.
- Pode solicitar uma Audiência Justa ao Estado por telefone, fax ou online. Telefone para 1-800-743-8525. Ou, visite o site www.cdss.ca.gov/hearing-requests.

CAIXA 5

Como pedir a continuação dos benefícios nos serviços pagos



Se a notificação disser que um serviço que o seu filho já recebe será interrompido ou reduzido, pode solicitar a **continuação dos benefícios** (também designada por "Ajuda Paga Pendente") durante a Audiência Justa solicitada ao Estado.

- Tem de solicitar uma Audiência Justa ao Estado **antes** do serviço ser interrompido ou reduzido.
- A DHCS tem de lhe enviar uma notificação por escrito com uma antecedência mínima de **10** de calendário em relação à data em que prevê interromper ou reduzir os serviços prestados ao seu filho.

- Tem o direito de levar uma pessoa para o representar na audiência. Pode levar um amigo, parente, advogado ou qualquer pessoa que escolher. Para obter ajuda jurídica gratuita, leia **Como obter ajuda** na página 4.
- Não tem de pagar por uma Audiência Justa solicitada ao Estado. É grátis
- O estado tem **90** dias de calendário após a data em que solicitou uma Audiência Justa ao Estado para o seu filho para tomar uma decisão final. Se seu filho necessitar de serviços imediatamente e se a espera de 90 poder piorar o seu estado, poderá solicitar uma decisão **acelerada** (mais rápida). Leia a **Caixa 6** acima.
- Para obter mais ajuda, leia as notificações recebidas da DHCS pelo seu filho. Ou telefone para 1-800-743-8525. Ou, visite o site www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

CAIXA 6

Audiência ou Recurso acelerado (mais rápido)



Se o seu filho precisar de uma Audiência Justa solicitada ao Estado **acelerada** (mais rápida), porque a vida, a saúde ou a capacidade de funcionar do seu filho está em perigo, ligue para o número 1-800-743-8525.

E se não estiver satisfeito com os cuidados prestados ao seu filho, com o médico ou com o prestador de cuidados de saúde dos FFS?

Apresentar uma queixa

Se um médico tratou mal o seu filho ou foi rude ou se não estiver satisfeito com a qualidade dos cuidados prestados, ou se não conseguir encontrar um médico, pode apresentar uma **queixa** relacionada com essa situação. Pode apresentar uma queixa em relação a qualquer desacordo sobre qualquer coisa que uma Audiência Justa solicitada ao Estado não cubra. Pode ser apresentada para questões ou preocupações que **não** recusam, atrasam, reduzem ou interrompem qualquer serviço prestado ao seu filho.

- Pode apresentar uma queixa relacionada com o seu filho à Drug Medi-Cal, Dental FFS, ou Medi-Cal Rx a qualquer momento. Pode fazer o pedido por telefone, por escrito ou por e-mail. Para apresentar uma queixa, contacte a Drug Medi-Cal, Dental FFS, ou Medi-Cal Rx. Para ver os números de contacto, leia o **Quadro 2** na página 11. **Não** existe um processo de queixas para Medi-Cal FFS para serviços de saúde física e serviços de saúde mental não especializados.
- A DHCS deve reconhecer a sua queixa por escrito num prazo de **5** dias de calendário a partir da data da sua receção. Deve incluir o nome, o número de telefone e o endereço da pessoa da DHCS que pode dizer-lhe mais sobre a queixa apresentada pelo seu filho e o seu status.
- A DHCS tem **30** dias de calendário a partir da data em que apresentou a queixa para resolver a queixa do seu filho relacionada com os Dental FFS e Medi-Cal Rx. A Drug Medi-Cal tem **90** dias de calendário para resolver a queixa apresentada em relação com o seu filho.

Quem deve contactar se tiver quaisquer perguntas?

QUADRO 2

Descrição geral dos serviços pagos e informações para contacto

Serviços Pagos da Medi-Cal (Medi-Cal FFS)

Algumas crianças, como algumas crianças em lares de acolhimento, obtêm seus serviços de saúde física através da FFS Medi-Cal.

Se o seu filho não estiver a receber esses serviços ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077).

Drug Medi-Cal (DMC)

As crianças que necessitem de serviços relacionados com o uso de substâncias, como tratamento da dependência de drogas ou álcool, incluindo aconselhamento e outros tratamentos clínicos, como tratamento hospitalar para o uso de drogas ou residencial para o uso de álcool, quando necessário, recebem esses cuidados através da Drug Medi-Cal. Cada condado tem um plano DMC-ODS ou está na DMC. Para saber mais sobre a DMC-ODS, leia o **Quadro 1** na página 8.

Se o seu filho não estiver a receber esses serviços ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para o programa da DMC do seu filho. Para encontrar o respetivo número de telefone visite o site www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

Serviços Odontológicos Pagos (Dental FFS)

A maior parte das crianças obtêm os seus serviços odontológicos da Medi-Cal através da Dental FFS. Isso inclui um check-up, uma limpeza dos dentes e cuidados orais duas vezes por ano.

Se o seu filho não estiver a receber esses serviços ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para 1-800-322-6384. Para saber mais, visite o site smilecalifornia.org.

Medi-Cal Rx

As crianças obtêm os seus serviços farmacêuticos da Medi-Cal através da Medi-Cal Rx. Isso inclui medicamentos com receita e de venda livre para paciente em ambulatório, produtos de nutrição enteral, como um tubo de alimentação, e suprimentos médicos.

Se o seu filho não estiver a receber esses serviços ou se tiver quaisquer preocupações, telefone para 1-800-977-2273. Saiba mais visitando o site <https://bit.ly/3D1rQFV>.