

## **Aviso de información adicional (NOAI) sobre sus derechos y beneficios acerca del programa California Children's Services (CCS)**

### **1. ¿Cómo cambiará el programa?**

Una nueva ley de California cambiará la forma en que su hijo recibe los servicios del programa California Children's Services (CCS). A partir del **1 de enero de 2025**, Medi-Cal ampliará el programa WCM a otros 12 condados de California. En esos 12 condados, el plan de salud de Medi-Cal supervisará la coordinación de la atención, la administración de casos y otros California Children's Services (CCS) para los niños que cumplan los requisitos para recibirlos. A partir de ahora, su hijo recibirá CCS a través del plan de salud de su condado. Este se conoce como el programa Whole Child Model (WCM).

Antes de la nueva ley, los niños con una afección elegible para CCS recibían atención tanto del programa CCS del condado **como** de un plan de salud de Medi-Cal en los condados que no tenían el programa WCM. Ahora, con el programa WCM, Medi-Cal coordinará todos los servicios únicamente a través del plan de salud de Medi-Cal de su hijo.

Estos 33 condados contarán a partir de ahora con el programa WCM:  
Butte, Colusa, Del Norte, Glenn, Humboldt, Lake, Lassen, Marin, Mariposa, Mendocino, Merced, Modoc, Monterey, Napa, Nevada, Orange, Placer, Plumas, San Benito, San Luis Obispo, San Mateo, Santa Barbara, Santa Cruz, Shasta, Sierra, Siskiyou, Solano, Sonoma, Sutter, Tehama, Trinity, Yolo y Yuba.

### **2. ¿En qué consiste el programa WCM?**

El programa WCM ayuda a los niños de CCS elegibles para Medi-Cal y a sus familias a obtener una mejor coordinación de la atención, acceso a la atención y resultados de salud.

### **3. ¿Cómo funcionará el plan de salud de Medi-Cal con el programa WCM?**

En los condados de WCM, los planes de salud de Medi-Cal coordinan y aprueban la atención a los afiliados con afecciones elegibles para CCS. Los médicos y especialistas que forman parte del equipo del plan de salud de Medi-Cal proporcionan los servicios de CCS. Estos médicos y especialistas son proveedores incluidos en el panel del programa de CCS y reúnen los requisitos para trabajar con afiliados de CCS. Si los afiliados necesitan cuidados que no están disponibles en la red del plan de salud de Medi-Cal, este los ayudará a obtenerlos.

#### **4. ¿Puede mi hijo mantener el mismo proveedor de CCS?**

Es posible que su hijo pueda mantener su proveedor de CCS aunque este no pertenezca a la red del plan de salud de Medi-Cal. Pregunte al proveedor de CCS de su hijo si trabaja con el plan de salud de Medi-Cal de su hijo. Si el proveedor incluido en el panel de CCS lo hace, su hijo puede mantener el mismo proveedor. Si no es así, es posible que su hijo pueda mantener el mismo proveedor de CCS hasta 12 meses o más. Este proceso se llama "continuidad de cuidado" ("continuity of care"). Puede solicitar más información al plan de salud de Medi-Cal de su hijo. Es posible que su hijo pueda mantener un proveedor de CCS aunque este no pertenezca a la red (OON). Puede llamar al plan de salud de Medi-Cal de su hijo y pedir que se mantenga el mismo proveedor de CCS, siempre y cuando el proveedor de CSS y el plan de salud de Medi-Cal puedan trabajar juntos.

#### **5. ¿Puede mi hijo mantener el mismo administrador de casos?**

Puede solicitar la "continuidad de cuidado" para mantener el administrador de casos de CCS o la enfermera de salud pública de su hijo. Si el plan de salud de Medi-Cal y el condado no pueden llegar a un acuerdo, a su hijo se le asignará un administrador de casos a través de su plan de salud de Medi-Cal.

#### **6. ¿Mantendrá mi hijo los mismos beneficios de CSS en el programa WCM?**

Sí. Su hijo tendrá los mismos beneficios de CSS en el programa WCM. Su hijo seguirá recibiendo los servicios de CCS que sean médicamente necesarios y prescritos por el proveedor de su hijo.

#### **7. ¿Cómo sabré si mi hijo estará en el programa WCM?**

Su hijo estará en el programa WCM si está inscrito en un plan de salud de Medi-Cal ubicado en uno de los 33 condados indicados en la pregunta n.º 1 y reúne los requisitos para recibir servicios de CSS.

#### **8. ¿Cambiaré el programa WCM el proceso para obtener atención de CCS?**

El programa WCM coordina todas las actividades de cuidado de su hijo y comparte información con los proveedores de su hijo. Esto garantiza que su hijo reciba toda su atención, incluidos los servicios y suministros de CCS, del plan de salud de Medi-Cal de su hijo. El programa WCM brindará a su hijo acceso a una atención especializada según su afección elegible para CCS. WCM tratará de mantener los mismos proveedores de CCS de su hijo.

#### **9. ¿Dónde puedo recibir más información o pedir ayuda?**

- Si tiene preguntas sobre los servicios de CCS de su hijo y el programa WCM, llame al plan de salud de Medi-Cal de su hijo. El número de teléfono está en el reverso de la tarjeta del plan de salud de Medi-Cal de su hijo. La llamada es gratuita.

- También puede llamar a la oficina de CCS del condado de su hijo para hacer preguntas. Para encontrar el número de teléfono del condado, visite [www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CountyOffices.aspx).
- Para obtener más información sobre las opciones de planes de salud y proveedores (médicos o clínicas), llame a Medi-Cal Health Care Options (HCO), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. al **1-800-430-3003** (TTY: 1-800-430-7077). La llamada es gratuita. O visite [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov).
- Si tiene preguntas sobre Medi-Cal, llame al Department of Health Care Services (DHCS), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. al **1-800-541-5555**. La llamada es gratuita.
- Si tiene quejas o problemas con Medi-Cal, llame a la Oficina Medi-Cal Ombudsman, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. al **1-888-452-8609** (TTY: 711 para California State Relay). La llamada es gratuita. O envíe un correo electrónico a [MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov). La oficina ayuda a las personas con Medi-Cal a utilizar sus beneficios y a conocer sus derechos y responsabilidades.