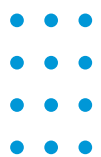




L.A. Care.
Medi-Cal



Guía para nuevos miembros de Medi-Cal **2024**

Índice

Mensaje de L.A. Care.....	1
Información sobre su plan de Medi-Cal.....	2
Manténgase conectado.....	7
Renovación de Medi-Cal.....	8
Mantenimiento de la cobertura.....	9
Ayuda para la renovación del CRC.....	10
Atención de la vista.....	11
Resúmenes de beneficios.....	12
Conozca sus opciones de atención médica.....	14
Otras formas de obtener atención médica.....	15
Cómo acceder a los materiales para miembros.....	16
Aviso de no discriminación.....	17
Ayuda con el idioma.....	20





Estimado(a) miembro:

Le damos la bienvenida a L.A. Care Health Plan (L.A. Care). Su salud es importante para nosotros y estamos aquí para ayudarlo a obtener la atención médica que necesita. Este es su paquete de bienvenida para miembros nuevos. Incluye información valiosa sobre los beneficios de su plan, los materiales de los miembros y recursos útiles.

L.A. Care no solo está aquí para usted cuando está enfermo. Queremos ayudarlo a estar y mantenerse saludable. L.A. Care está aquí para usted cuando es importante. Lo ayudaremos a alcanzar sus metas relacionadas con la salud de la siguiente manera:

- Brindándole consejos de salud y compartiendo información sobre programas para ayudarlo a controlar su salud
- Informándole los cambios en sus beneficios
- Pidiéndole información sobre su salud para ayudarlo a mantenerse saludable

Si tiene alguna pregunta o necesidades especiales de atención médica, o necesita ayuda para coordinar los servicios, lo ayudaremos. Llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1.888.839.9909** (TTY **711**) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Estas llamadas son gratuitas. Llámenos si desea la información de este paquete en otro idioma o formato (en letra grande o audio).

Una vez más, ¡le damos la bienvenida a L.A. Care!

Atentamente,
L.A. Care Health Plan

Información sobre su plan de Medi-Cal



Primeros pasos como miembro de L.A. Care

Como nuevo miembro, aquí tiene algunos consejos útiles:

Consejo 1: Revise su Manual para Miembros

(“Lo que debe saber sobre sus beneficios”)

Su Manual para Miembros contiene información importante sobre L.A. Care:

- Sus derechos y responsabilidades
- Números de teléfono importantes
- Beneficios y servicios cubiertos
- Cómo cambiar de proveedor de atención primaria (*Primary Care Provider, PCP*)

También le dirá cómo acceder a:

- Atención médica preventiva, de urgencia y de emergencia

- Especialistas en salud de la mujer para atención médica rutinaria y preventiva
- Ayuda en otros idiomas e intérpretes
- Beneficios de farmacia y cómo puede obtener el medicamento que necesita
- Servicios de transporte médico que no es de emergencia y transporte no médico
- Programa de administración de la atención médica y control de enfermedades
- Línea de Enfermería (*Nurse Advice Line*) las 24 horas

Se incluye un Manual para Miembros en este paquete. También puede encontrar el Manual para Miembros en su idioma en <https://www.lacare.org/members/documents/medi-cal> o puede solicitar una copia impresa de su Manual para Miembros en cualquiera de los idiomas disponibles llamando a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1.888.839.9909** (TTY **711**).

Cuando utilice la herramienta en línea, siga estos pasos:

- 1) Seleccione Medi-Cal
- 2) Seleccione una de las siguientes opciones:
“Location, Provider Detail and/or Coverage and Care Requirements” (Ubicación, Información del Proveedor y/o Cobertura y Requisitos de atención médica)
- 3) Puede buscar proveedores con varios filtros, incluidos, entre otros, los siguientes:
 - Lugar
 - Accesibilidad de las instalaciones
 - Información del proveedor: género
 - Nombre del proveedor
 - Idioma hablado por el proveedor
 - Red
 - Especialidad
- 4) Seleccione “Find a Provider” (Buscar un proveedor)

Consejo 4: ¿Tiene acceso a Internet? Si es así, inscríbese en L.A. Care Connect (su cuenta de miembro en línea)

Para facilitar su experiencia, puede crear una cuenta de miembro de L.A. Care Connect en línea para obtener información y servicios. L.A. Care Connect es el portal en línea para miembros.

Para comenzar, siga estos pasos para crear una cuenta en línea:

- 1) Visite <https://members.lacare.org>
- 2) Haga clic en “Create an Account” (Crear una cuenta), debajo del botón “Submit” (Enviar)
 - Para crear una cuenta, necesitará su número de identificación de miembro y una dirección de correo electrónico válida (su número de identificación de miembro se encuentra en su tarjeta de identificación de miembro)

Con su cuenta de L.A. Care Connect, usted puede:

- Imprimir o revisar su tarjeta de identificación de miembro para usarla en el consultorio de su médico o en la farmacia

- Revisar su información de atención médica, incluida la elegibilidad
- Hablar por chat en vivo con personal de enfermería en el momento que sea conveniente para usted
- Conectarse con *My Health In Motion*™ para participar en programas adaptados a sus necesidades médicas
- Más servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana: encuentre un médico, solicite un cambio de médico, busque el directorio de proveedores o comuníquese con nosotros, simplemente presionando un botón

Consejo 5: Revise los recursos importantes para miembros a los que se puede acceder en formato electrónico en el sitio web de lacare.org, tales como:

- Directorio de proveedores: <https://www.lacare.org/members/documents/medi-cal>
- Formulario de medicamentos de farmacia (a través de Medi-Cal Rx): <https://www.lacare.org/members/getting-care/pharmacy-services>
- Folletos/cartas de Medi-Cal para niños y adolescentes: <https://www.lacare.org/members/getting-care/routine-exams>

Consejo 6: Complete una evaluación de riesgos para la salud y un Formulario de información médica protegida

Es posible que reciba algunas encuestas de evaluación de L.A. Care. La **evaluación de riesgos para la salud (Health Risk Assessment, HRA)** es una encuesta de salud que nos ayudará a brindarle la atención médica que necesita. Es importante que se tome un momento para completar esta encuesta. Es posible que reciba una llamada de nuestra parte para completar la HRA.

Otra evaluación que puede recibir por correo es el **Formulario de información médica protegida (Health Information Form, HIF)**. Esta es una breve encuesta de salud de diez preguntas que les pedimos a todos los nuevos miembros que completen. Nosotros usamos esta información para brindarle la atención médica que necesita. Es posible que reciba una llamada de nuestra parte para completar este formulario.

Atención médica administrada de Medi-Cal

¿Qué es Medi-Cal?

- Medi-Cal (programa de Medicaid de California) es un programa de salud pública que brinda cobertura de atención médica para personas y familias de bajos ingresos que cumplen con los requisitos de elegibilidad definidos
- Medi-Cal ofrece cobertura médica sin costo y a bajo costo a personas elegibles que viven en California

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

- La atención médica administrada de Medi-Cal es un sistema organizado para ayudar a los miembros a obtener atención médica de alta calidad y a mantenerse saludables
- Los planes de salud de atención médica administrada de Medi-Cal ayudan a los miembros a encontrar médicos, farmacias y programas de educación de la salud.
- Los planes de salud de atención médica administrada de Medi-Cal también ofrecen coordinación de atención médica, referencias a especialistas, servicios telefónicos de la línea de enfermería las 24 horas y ayuda de Servicios para los Miembros disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluso los días festivos)

¿Qué es L.A. Care Medi-Cal?

- L.A. Care Medi-Cal brinda cobertura de atención médica a adultos, familias, adultos mayores y personas con discapacidades que cumplen los requisitos de ingresos
- Las personas inscritas en atención médica administrada deben ver a los médicos que trabajan con su plan de salud y su grupo médico (si tienen uno)

Centros Comunitarios de Recursos

Los Centros Comunitarios de Recursos (*Community Resource Centers, CRC*) de L.A. Care trabajan en conjunto con Blue Shield of California Promise Health Plan y ofrecen muchos servicios y recursos gratuitos adaptados a los miembros y la comunidad relacionados con la salud y el bienestar

Los servicios que se ofrecen incluyen lo siguiente:

- Clases gratuitas de salud y bienestar para niños y adultos, así como también clases para ayudar a controlar las condiciones crónicas
- Wifi gratuito para servicios de telemedicina
- Asistencia para la inscripción y la renovación en Medi-Cal
- Ayuda con los servicios sociales
- Conexión con los recursos comunitarios locales y referencias a ellos
- Control de la salud, ayuda alimentaria y eventos comunitarios durante todo el año

Puede obtener información sobre sus beneficios de Medi-Cal inscribiéndose en una orientación para miembros nuevos en su CRC local. Después de la orientación, usted podrá:

- Comprender sus beneficios
- Solicitar una tarjeta de identificación
- Elegir un médico o cambiar de médico
- Saber cómo surtir los medicamentos recetados
- Comprender qué es la atención médica de urgencia
- Comprender sus derechos y responsabilidades

¡Venga a una Orientación para miembros nuevos en un Centro Comunitario de Recursos de L.A. Care y Blue Shield Promise y obtenga una tarjeta de regalo por \$10!

Todos los servicios de los CRC son GRATUITOS y están disponibles para usted y para cualquier persona de la comunidad. Visite www.communityresourcecenterla.org para conocer la ubicación/las direcciones, los números de teléfono, los horarios de atención y los calendarios de eventos de los CRC.

Puede visitar el sitio web

www.communityresourcecenterla.org para programar una cita, utilizar la herramienta de programación en línea o llamar al **1.877.287.6290** (TTY 711).

Servicios de educación de la salud

L.A. Care ofrece muchos servicios, programas y recursos de educación de la salud. Algunos incluyen:

- Línea de Enfermería (*Nurse Advice Line*)
(**1.800.249.3619** TTY **711**)
- Asesoramiento telefónico individual con dietistas registrados o educadores de salud
- Citas de bienestar grupales en la comunidad
- Talleres en línea, funciones de chat y videos a través de nuestro portal de salud y bienestar *My Health in Motion™*
- Autocontrol y prevención de la diabetes
- Terapia de nutrición médica para determinadas condiciones
- Comidas personalizadas para condiciones médicas
- Tratamiento contra la gripe
- Programas especiales para madres y bebés
- Ayuda para dejar el tabaco
- Materiales escritos fáciles de leer en el idioma y formato deseados

Todos los servicios de educación de la salud son gratuitos. Para obtener más información, llame al **1.855.856.6943** (TTY **711**) de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. o visite **lacare.org/healthy-living**.

Enlace informativo comunitario

- El enlace informativo comunitario de L.A. Care ayuda a los miembros a comunicarse con agencias comunitarias para obtener ayuda con la vivienda, los alimentos, las facturas y mucho más
- Visite **communitylink.lacare.org** para buscar servicios gratuitos o de costo reducido, y realizar una encuesta de factores sociales de la salud

Servicios de interpretación gratuitos

- Tiene derecho a contar con un intérprete al hablar con su médico
- L.A. Care ofrece servicios de interpretación gratuitos, incluido el lenguaje de señas americano
- No debe usar un familiar o amigo como intérprete, excepto en caso de emergencia
- Para pedir un intérprete, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, al **1.888.839.9909** (TTY **711**), al menos entre 10 y 15 días antes de su visita.

Tenga a mano la siguiente información cuando llame:

- Su nombre
- Su número de identificación de miembro de L.A. Care
- Fecha y horario de su cita
- Nombre del médico
- Dirección y número de teléfono del médico

Si su cita cambió o se canceló, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care lo antes posible

Manténgase conectado

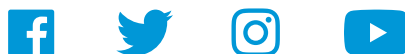
Números de teléfono importantes

- ❖ Servicios para los Miembros de L.A. Care: **1.888.839.9909** (TTY **711**)
- ❖ Línea de Enfermería (Nurse Advice Line) de L.A. Care atendida las 24 horas: **1.800.249.3619** (TTY **711**)
- ❖ Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care: **1.800.400.4889**
- ❖ Centro de Recursos Comunitario de L.A. Care/ Blue Shield of California: **1.877.287.6290**
- ❖ Llame a Medi-Cal Rx al **1.800.977.2273** (TTY **1.800.977.2273**) y presione 5 o **711**
- ❖ Departamento de Salud Mental del condado de Los Ángeles: **1.800.854.7771**
- ❖ Programa de Ingreso Social Suplementario (*Supplemental Social Income, SSI*) de la Administración del Seguro Social: **1.800.772.1213**

Estas son algunas formas de mantenerse en contacto con L.A. Care.

- ❖ Visite nuestro sitio web: **lacare.org**.
- ❖ Llame a Servicios para los Miembros: **1.888.839.9909** (TTY **711**) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos
- ❖ Inicie sesión en L.A. Care Connect: **https://members.lacare.org**

Síguenos en las redes sociales



- ❖ Facebook: **facebook.com/LACareHealth**
- ❖ Twitter: **twitter.com/LACareHealth**
- ❖ Instagram: **instagram.com/lacarehealth**
- ❖ YouTube: **youtube.com/user/lacarehealthplan**

Renovación de Medi-Cal



Cada 12 meses, el Departamento de Servicios Sociales Públicos (DPSS) del condado de Los Ángeles llevará a cabo una revisión de su información para determinar si usted aún es elegible para recibir beneficios de Medi-Cal y para renovar su inscripción en Medi-Cal correspondiente al próximo año.

Aunque es posible que a algunos miembros se les renueve de forma automática, algunos beneficiarios de Medi-Cal deben renovar a tiempo sus beneficios de Medi-Cal todos los años para conservar su cobertura de atención médica.

Para obtener más información y recursos útiles sobre el proceso de renovación anual de Medi-Cal, visite www.lacare.org/medi-cal-renewals.

Aquí le brindamos información de contacto importante del DPSS:

1. Sitio web de BenefitsCal: benefitscal.com

BenefitsCal es un sitio web diseñado para que los residentes del condado de Los Ángeles puedan solicitar y ver en línea los beneficios de sus solicitudes de CalWORKs, CalFresh, General Relief y Medi-Cal.

2. Números de teléfono del Centro de Servicio al Cliente (*Customer Service Center, CSC*) del DPSS

Línea gratuita	1.866.613.3777
Números locales	1.626.569.1399 1.310.258.7400 1.818.701.8200
Horarios de atención	El CSC está a su disposición para atenderlo: • Lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m. • Excepto los días festivos

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para acceder a su cobertura de Medi-Cal, comuníquese con el DPSS al **1.866.613.3777** (TTY) **1.800.660.4026**, visite benefitscal.com o KeepMediCalCoverage.org para obtener más información.

No pierda su cobertura ni la de su familia

Si tiene Medi-Cal, asegúrese de renovar la cobertura cuando sea el momento



Medi-Cal cubre servicios de atención médica vitales para usted y su familia, incluidas visitas al médico, medicamentos recetados, vacunas, atención de la salud mental y más.

1 Actualice su información de contacto

Informe cualquier cambio nuevo en su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico para que su condado pueda comunicarse con usted.

2 Revise su correo

Los condados le enviarán por correo una carta sobre su elegibilidad para Medi-Cal. Es posible que deba responder un formulario de renovación. Si le envían un formulario de renovación, presente su información por correo, por teléfono, en persona o en línea en **benefitscal.com** para que no pierda su cobertura.

3 Cree o revise su cuenta en línea de BenefitsCal.

Puede suscribirse para recibir alertas en su caso. Cree o inicie sesión en su cuenta de BenefitsCal para recibir estas alertas. Puede presentar en línea renovaciones o información requerida en **benefitscal.com**.

4 Complete su formulario de renovación (si recibe uno)

Si recibió un formulario de renovación, presente su información por correo, por teléfono, en persona o en línea en **benefitscal.com** para ayudar a evitar una brecha en su cobertura.



Para obtener más detalles y actualizar su información de contacto, visite **benefitscal.com**

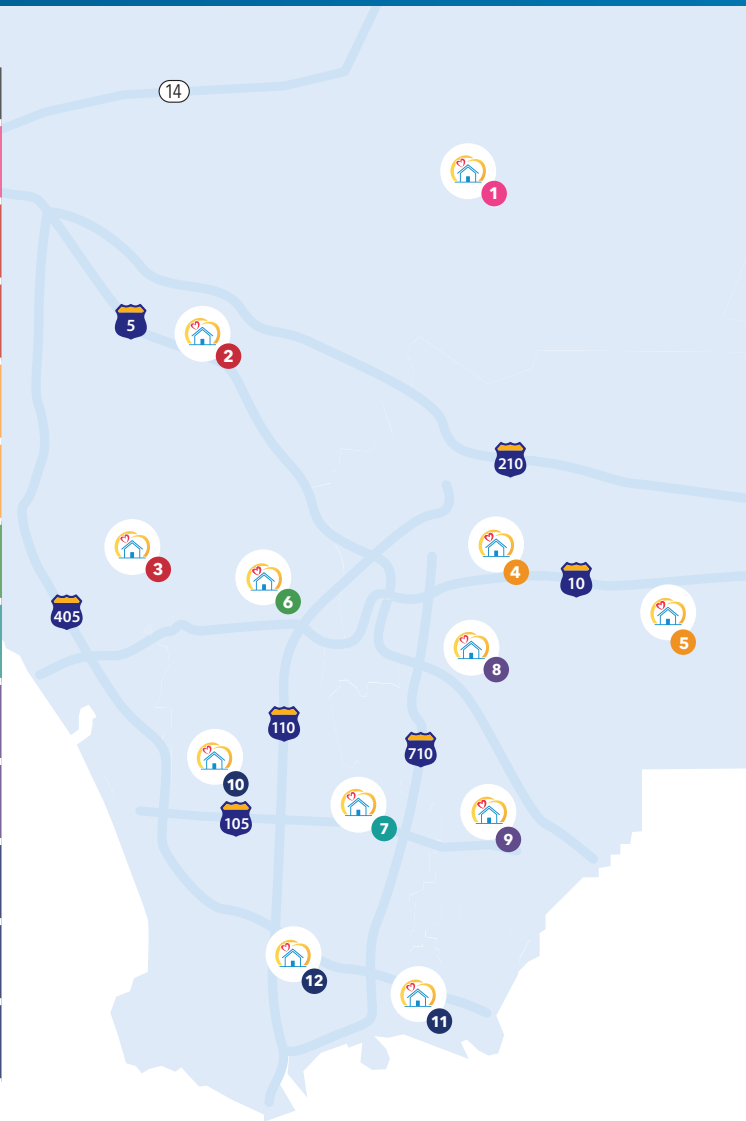
o

el Departamento de Servicios Sociales Públicos (DPSS) del condado de Los Ángeles al **1.866.613.3777 (TTY 1.800.660.4026)**, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 6:30 p. m., excepto los días festivos.

Obtenga ayuda para completar su solicitud de inscripción o renovación de Medi-Cal

Todos los Centros Comunitarios de Recursos (*Community Resource Centers, CRC*) que se enumeran a continuación ofrecerán ayuda con la inscripción y renovación de Medi-Cal. Si necesita ayuda para completar su solicitud o paquete de renovación de Medi-Cal, llame a uno de los CRC que se mencionan a continuación para programar una cita con un asistente de solicitud. Los CRC de L.A. Care están abiertos a nuestros miembros y al público en general.

Lugar del CRC	Dirección y número de teléfono
1. Palmdale	2072 E. Palmdale Blvd., Palmdale, CA 93550 1.213.438.5580
2. Panorama City (Apertura en enero de 2024)	7868 Van Nuys Blvd, Panorama City, CA 91402 1.213.438.5497
3. Oeste de Los Ángeles (Apertura en enero de 2024)	11173 W. Pico Blvd. Los Angeles, CA 90064 1.310.231.3854
4. El Monte	3570 Santa Anita Avenue, El Monte, CA 91731 1.213.428.1495
5. Pomona	696 W. Holt Avenue, Pomona, CA 91768 1.909.620.1661
6. Área metropolitana de Los Ángeles	1233 S Western Avenue, Los Angeles, CA 90006 1.213.428.1457
7. Lynwood	3200 East Imperial Hwy, Lynwood, CA 90262 1.310.661.3000
8. Este de L. A.	4801 Whittier Blvd., Los Angeles, CA 90022 1.213.438.5570
9. Norwalk	11721 Rosecrans Avenue, Norwalk, CA 90650 1.562.651.6060
10. Inglewood	2864 W. Imperial Hwy, Inglewood, CA 90303 1.310.330.3130
11. Long Beach	5599 Atlantic Blvd, Long Beach, CA 90805 1.562.265.3130
12. Wilmington	911 North Avalon Blvd, Wilmington, CA 90744 1.213.428.1490



Para obtener más información, visite CommunityResourceCenterLA.org o llame al **1.877.287.6290 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.
Escanee el código QR para encontrar un centro cerca suyo.



L.A. Care
Medi-Cal

VSP
Vision Care

Mantenga sus ojos saludables

con VSP Vision Care



Nuestra máxima prioridad es que tenga ojos saludables. Como miembro de Vision Care, podrá recibir atención médica de excelentes oculistas, anteojos de calidad (incluidos cristales y marcos recetados) y cuidado accesible de los ojos, para que pueda ver con claridad y vivir una vida saludable.

Los exámenes regulares de la vista son importantes

Con VSP®, recibirá una excelente atención médica de un médico de la red de VSP, incluido un WellVision Exam®, un examen diseñado para encontrar signos de condiciones de la visión y de salud, tales como la diabetes y la presión arterial alta.

Usar su BENEFICIO VSP es fácil



Consulte su cobertura. Revise los detalles de su cobertura personalizada y busque un médico dentro de la red creando una cuenta en vsp.com y usando su número de identificación de L.A. Care Health Plan (está en su tarjeta).



Consulte a un médico dentro de la red. Inicie sesión en su cuenta en vsp.com para encontrar un proveedor participante de VSP para Medi-Cal cerca de usted o llame al Departamento de Servicios para los Miembros de VSP al **1.800.877.7195 (TTY 1.800.428.4833)**, de lunes a sábados, de 6:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico (cerrado los domingos).



En su cita, dígalos que tiene VSP a través de L.A. Care Health Plan. Muestre su tarjeta de L.A. Care Health Plan en su cita.

¡Eso es todo! Nosotros nos encargamos del resto; no debe completar formularios de reclamo cuando consulta a un proveedor participante de VSP.

¿Tiene alguna pregunta? Visite vsp.com o llame a VSP al **1.800.877.7195 (TTY 1.800.428.4833)**, de lunes a sábados, de 6:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico (cerrado los domingos).

Aspectos destacados acerca de los beneficios de Medi-Cal de L.A. Care

L.A. Care Health Plan brinda un conjunto integral de beneficios para la salud.

* Esto es solo un resumen.

Puede encontrar más detalles acerca de sus beneficios en el Manual para Miembros de Medi-Cal disponible en línea en [lacare.org](https://www.lacare.org).

Más beneficios. Sin ningún costo para usted.



Beneficios y servicios ambulatorios y generales

- Visitas a médicos de atención primaria y especialistas
- Cirugía ambulatoria
- Clínicas de atención médica de urgencia y clínicas minoristas
- Servicios de laboratorio y radiografías
- Vacunas antigripales y otras vacunas recomendadas
- Pruebas y vacunación contra el COVID-19
- Maternidad y atención médica del recién nacido
- Atención médica durante y después del parto
- Servicios de enfermeras y parteras
- Servicios de doulas
- Servicios pediátricos (prueba de detección precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento)
- Podiatría
- Quiropráctica
- Terapias de tratamiento
- Diálisis/hemodiálisis
- Línea de Enfermería
- Telesalud
- Terapia de familia
- Medicina callejera



Beneficios preventivos y de bienestar

- Programa *Health in Motion*™
- Programas de control de enfermedades
- Servicios para dejar de fumar
- Servicios de planificación familiar
- Trabajador de la salud de la comunidad



Servicios para los trastornos de la conducta

- Servicios de salud mental ambulatorios
- Servicios de salud mental especializados para pacientes ambulatorios y pacientes hospitalizados
- Servicios para el trastorno por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios /Prueba de detección de abuso del alcohol
 - Desintoxicación voluntaria con hospitalización



Servicios hospitalarios

- Servicios para pacientes hospitalizados
- Servicios quirúrgicos
- Trasplante de órganos y tejidos principales
- Servicios de anestesiólogos



Servicios de emergencia

- Servicios de sala de emergencias
- Servicios de ambulancia



Beneficios de farmacia

- Medicamentos recetados (a través de Medi-Cal Rx: [medi-calrx.dhcs.ca.gov](https://www.dhcs.ca.gov/medi-calrx))



Servicios de rehabilitación y habilitación

- Terapia física
- Terapia ocupacional
- Audiología
- Terapia del habla
- Exámenes de audición
- Equipo médico duradero
- Acupuntura
- Servicios de salud en el hogar
- Aparatos ortopédicos/prótesis
- Suministros, equipos y dispositivos médicos
- Hospital de enfermería (hasta 90 días)
- Rehabilitación pulmonar








Otros servicios

- Visión/optometría
- Transporte
 - Transporte médico que no es de emergencia
 - Camioneta con camilla
 - Camioneta para silla de ruedas
 - Ambulancia
 - Transporte no médico
 - Vehículo privado o público para personas que no tienen otra forma de ir a su cita
- Servicios y recursos de apoyo a largo plazo
 - Hospitales de enfermería (Más de 91 días)
 - Servicios comunitarios y en el hogar
- Atención dental (a través de Medi-Cal Dental, conocido formalmente como Denti-Cal: [dhcs.ca.gov/services](https://www.dhcs.ca.gov/services))
- Apoyos comunitarios

** Los beneficios están sujetos a cambios. Llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al 1.888.839.9909 (TTY 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, para obtener más información o visite [lacare.org](https://www.lacare.org). Es posible que su proveedor de atención médica necesite obtener la aprobación para algunos beneficios y servicios.*

Conozca sus opciones de atención médica

Tipos de atención médica	Tipos de proveedor	Ejemplos de servicios	Tiempos de espera estimados
 Línea de Enfermería	Enfermero titulado (Registered nurse, RN) con licencia Hable con un enfermero las 24 horas del día, los 7 días de la semana	<ul style="list-style-type: none"> • Consejos sobre el cuidado personal. • Respuestas a preguntas relacionadas con la atención médica • Elegir dónde obtener atención médica 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin tiempo de espera
 Atención médica primaria	Proveedor de atención primaria (PCP) Cuando necesite atención médica, llame primero a su PCP	<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica preventiva • Problemas de salud repentinos o a corto plazo • Condiciones o enfermedades a largo plazo, como la diabetes 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 días hábiles o menos • Algunas citas el mismo día
 Atención médica virtual	Servicios de telesalud Hable con un médico por teléfono o en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Resfrío/gripe/fiebre • Erupciones • Infecciones (piel/ojos/oidos/vías urinarias) • Problemas respiratorios (respiración sibilante/tos) • Problemas estomacales (dolor/vómitos/diarrea) • Lesiones leves 	<ul style="list-style-type: none"> • Minutos a horas
 Atención médica de urgencia	Clínicas minoristas Ubicadas en farmacias minoristas y atendidas por enfermeros practicantes	<ul style="list-style-type: none"> • Resfrío/gripe/fiebre • Erupciones • Infecciones (piel/ojos/oidos/vías urinarias) 	<ul style="list-style-type: none"> • Minutos a horas • Programe una visita y verifique en línea los tiempos aproximados de espera sin cita previa
	Centro de atención médica de urgencia Reciba atención médica en el mismo día, incluso después del horario de atención habitual y los fines de semana	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas respiratorios (respiración sibilante/tos) • Problemas estomacales (dolor/vómitos/diarrea) • Lesiones leves 	<ul style="list-style-type: none"> • Minutos a horas
 Atención médica de emergencia	Sala de emergencias Atención médica para condiciones que ponen en peligro la vida. No use la sala de emergencias (Emergency Room, ER) para atención médica de rutina o enfermedades leves	<ul style="list-style-type: none"> • Dolor en el pecho • Cambios repentinos en la visión • Debilidad o dificultad para hablar 	<ul style="list-style-type: none"> • La espera depende de qué tan enfermo o herido esté.

Para obtener más información sobre el costo y cómo acceder a estos servicios, visite: lacare.org/members/getting-care o llame al número que figura al dorso de su tarjeta de identificación para miembro.

Si necesita más ayuda, comuníquese con Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1.888.839.9909 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

Otras formas de obtener atención médica



Fácil acceso a la atención médica con nuestros socios en Teladoc y MinuteClinic.



Cómo acceder a Teladoc

1. Configure su cuenta en **Teladoc.com**. Necesitará su número de identificación de miembro
2. Solicite una visita a través del centro de llamadas de Teladoc, el sitio para miembros o la aplicación móvil, en cualquier momento
3. ¡Acceda a la atención médica que necesita de inmediato!



Para obtener más información visite: lacare.org/teladoc
O escanee el código QR: lacare.org/teladoc



Cómo acceder a MinuteClinic

1. Use el directorio de proveedores en línea de L.A. Care para encontrar una clínica de MinuteClinic cerca suyo
2. Vea los tiempos de espera y planifique su visita en el sitio web de MinuteClinic
3. Obtenga atención médica en el sitio en una clínica de MinuteClinic. Necesitará su tarjeta de identificación de miembro y un tipo de identificación



Para obtener más información, visite lacare.org/minuteclinic
O escanee el código QR: lacare.org/minuteclinic

¿Tiene alguna pregunta? Llame a L.A. Care al **1.888.839.9909** (TTY 711)



Cómo acceder a

los materiales para miembros
de Medi-Cal de L.A. Care

L.A. Care Health Plan le brinda información sobre sus beneficios de Medi-Cal, los medicamentos cubiertos y los médicos que trabajan con L.A. Care. Es fácil ver o imprimir los materiales importantes para miembros, tal como el Manual para Miembros de Medi-Cal, el directorio de proveedores y el formulario de medicamentos de farmacia (Medi-Cal Rx) y los folletos de Medi-Cal para niños y adolescentes.



lacare.org | Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Para ver e imprimir los materiales para miembros de Medi-Cal, puede visitar el sitio web de L.A. Care y hacer clic en el enlace "Member Materials" (Materiales para miembros) (Medi-Cal): <https://www.lacare.org/members/documents/medi-cal>.



Durante el horario de atención habitual

Visite uno de los Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California para recibir ayuda para obtener copias impresas de los materiales para miembros o para que un representante de servicio al cliente responda sus preguntas sobre cómo acceder a sus nuevos beneficios de Medi-Cal.



1.888.839.9909 (TTY 711)

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

El personal de Servicios para los Miembros de L.A. Care puede ayudarle con cualquier pregunta que tenga sobre cómo acceder al Manual para Miembros, al directorio de proveedores y al formulario de medicamentos de farmacia (Medi-Cal Rx).

Para obtener esta información en otro idioma o en un formato alternativo, como en letra grande, en audio o en braille, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1.888.839.9909 (TTY 711)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

Aviso de no discriminación



La discriminación es ilegal. L.A. Care Health Plan cumple las leyes estatales y federales de derechos civiles. L.A. Care Health Plan no discrimina ilegalmente, excluye a personas ni las trata de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación con un grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

L.A. Care Health Plan proporciona:

- ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarles a comunicarse mejor como:
 - ✓ intérpretes calificados del lenguaje de señas
 - ✓ información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:
 - ✓ intérpretes calificados
 - ✓ información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con L.A. Care Health Plan llamando al **1.888.839.9909**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Si usted tiene dificultades de la audición o del habla, llame al **TTY 711**. Si lo solicita, este documento puede ponerse a su disposición en braille, en letra grande, casete de audio o formato electrónico. Para obtener un ejemplar en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

L.A. Care Health Plan
Member Services Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
1.888.839.9909
TTY: 711

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA DE DERECHOS CIVILES

Si cree que L.A. Care Health Plan no le ha ofrecido estos servicios o le ha discriminado ilegalmente de algún otro modo por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, identificación de grupo étnico, edad, discapacidad mental, discapacidad física, condición médica, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja ante el funcionario de cumplimiento en jefe de L.A. Care Health Plan. Puede presentar una queja por teléfono, por escrito, en persona o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** comuníquese con el funcionario de cumplimiento de L.A. Care Health Plan llamando al **1.888.839.9909**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. O, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al **TTY 711**.
- **Por escrito:** complete un formulario de quejas o escriba una carta y envíela a:

L.A. Care Health Plan
Chief Compliance Officer
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

Correo electrónico: civilrightscoordinator@lacare.org

- **En persona:** visite el consultorio de su médico o la oficina de L.A. Care Health Plan e indique que quiere presentar una queja de derechos civiles.
- **Por vía electrónica:** visite el sitio web de L.A. Care Health Plan en www.lacare.org/members/member-support/file-grievance/grievance-form o envíe un correo electrónico a civilrightscoordinator@lacare.org.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES

- DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE SALUD DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja en materia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Salud de California, ya sea por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** llame al **1.916.440.7370**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al 711 (**Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones**).
- **Por escrito:** llene un formulario de quejas o envíe una carta a:

**Deputy Director, Office of Civil Rights
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.

- **Por vía electrónica:** envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES: DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS

Si cree que lo han discriminado por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja en materia de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, por teléfono, por escrito o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** llame al **1.800.368.1019**. Si usted tiene dificultades de la audición o del habla, llame al **TTY/TDD 1.800.537.7697**.
- **Por escrito:** llene un 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 para presentar una queja están disponibles en
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **Por vía electrónica:** visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Ayuda con el idioma

English

ATTENTION: If you need help in your language call **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1.888.839.9909 (TTY 711)**. These services are free of charge.

Spanish

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1.888.839.9909 (TTY 711)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

Arabic

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1.888.839.9909 (TTY 711)** تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ **1.888.839.9909 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1.888.839.9909 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ փոփոխություններ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի զրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք **1.888.839.9909 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

Cambodian

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1.888.839.9909 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬ ឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រៀង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1.888.839.9909 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

Chinese

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1.888.839.9909 (TTY 711)**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1.888.839.9909 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

Farsi

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1.888.839.9909 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1.888.839.9909 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Hindi

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1.888.839.9909 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1.888.839.9909 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Hmong

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

Japanese

注意日本語での対応が必要な場合は **1.888.839.9909 (TTY 711)** へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。**1.888.839.9909 (TTY 711)** へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

Korean

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1.888.839.9909 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1.888.839.9909 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



Laotian

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.888.839.9909** (TTY 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນ ອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.888.839.9909** (TTY 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1.888.839.9909** (TTY 711). Liouh lorx jauvlouc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1.888.839.9909** (TTY 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Panjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1.888.839.9909** (TTY 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1.888.839.9909** (TTY 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1.888.839.9909** (TTY 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1.888.839.9909** (TTY 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Tagalog

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Libre ang mga serbisyong ito.

Thai

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.888.839.9909 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.888.839.9909 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Ukrainian

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1.888.839.9909 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.



L.A. Care[®]
Medi-Cal



 1.888.839.9909 | TTY 711  [lacare.org](https://www.lacare.org)