



A PUBLICATION FOR
L.A. CARE MEMBERS



L.A. Care.
Medi-Cal

ENERO 2025



¡Año nuevo, vida nueva!

Pierda peso con el Programa de Prevención de la Diabetes

Comience el Año Nuevo aprendiendo a hacer pequeños cambios en sus opciones de comidas con el apoyo de L.A. Care. El Programa de Prevención de la Diabetes (Diabetes Prevention Program, DPP) lo puede ayudar. ¡Ni siquiera tendrá que salir de casa!

El DPP incluye un año completo de apoyo de consejeros de salud. Lo ayudarán a tomar mejores decisiones sobre alimentos y ejercicios. Estos cambios pueden tener un gran impacto en su salud y en la pérdida de peso.

Se trata de un programa gratuito para usted. Para poder acceder a él, debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener al menos 18 años
- Tener sobrepeso en función de su altura y peso
- No tener diabetes
- Tener otros riesgos de desarrollar diabetes (como antecedentes familiares o antecedentes de diabetes gestacional)

Para saber si cumple los requisitos, llame a Diabetes Care Partners al **1-877-227-3889** | TTY 711, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 6 p. m., hora estándar del Pacífico.



Servicios de tratamiento para los trastornos de la conducta (BHT) o análisis del comportamiento aplicado (ABA)

¿Sabía que L.A. Care Health Plan ofrece ayuda para niños que tienen problemas de conducta, o para hablar, oír o caminar?

El equipo de Salud Conductual de L.A. Care puede verificar si su hijo califica para recibir servicios de tratamiento para los trastornos de la conducta (Behavioral Health Treatment, BHT), también llamado análisis del comportamiento aplicado (Applied Behavior Analysis, ABA). Esta terapia ayuda a los niños a aprender habilidades sociales, mejorar las buenas conductas y reducir las conductas problemáticas. El BHT puede realizarse en el hogar, la escuela, parques, centros de ABA u otros lugares de la comunidad.

Si su hijo tiene entre 0 y 21 años y le han recomendado los servicios de BHT/ABA, podría calificar.

Si cree que hay un problema con la forma en que su hijo juega, aprende, habla o actúa, puede reunirse con el médico de su hijo o puede llamar a L.A. Care Health Plan al **888-347-2264** para iniciar el proceso.

Para terapia ocupacional, del habla o física, programe una visita para un chequeo con el médico de su hijo. El médico puede referirle al grupo médico adecuado para estos servicios.

También puede llamar a Carelon Behavioral Health al **877-344-2858** para obtener servicios adicionales de salud mental para su hijo. Se le conectará con una persona en vivo que pueda brindar referencias para consultar a un terapeuta, psiquiatra o psicólogo que esté capacitado para ayudarlo.



¡Nuevo portal para miembros próximamente!

O suscríbese a L.A. Care Connect, el portal para miembros en línea

L.A. Care lanzará un nuevo portal para miembros mejorado a principios del próximo año para que administrar su atención médica sea más fácil que nunca. El nuevo portal le brindará acceso a la información del plan en tiempo real, todo al alcance de su mano.

Esté atento a las actualizaciones sobre las nuevas funciones diseñadas para brindarle un acceso rápido y conveniente, como por ejemplo:

- Ver e imprimir su tarjeta de identificación para miembro digital
- Cambiar de médico de atención primaria, clínica o grupo médico
- Ver su elegibilidad actual
- Acceder a los beneficios de su plan
- Completar, ver y actualizar su formulario de evaluación de riesgos para la salud
- Ver el estado de las autorizaciones en tiempo casi real para las autorizaciones de L.A. Care
- Ver y actualizar su información demográfica y agregar nuevos campos de información

Más novedades en puerta

L.A. Care le enviará más comunicaciones en las próximas semanas con información más detallada sobre las nuevas funciones del portal, cómo acceder y dónde encontrar otros recursos.

¡Esté atento a las nuevas actualizaciones!

¡Gracias por ser parte de estos emocionantes cambios que vendrán en L.A. Care!

Suscríbese a L.A. Care Connect, el portal para miembros en línea

Atención a todos los miembros de Medi-Cal. Asegúrese de suscribirse a L.A. Care Connect, su portal para miembros en línea.

Este es el lugar ideal para administrar su atención médica en línea. El portal para miembros ofrece una amplia variedad de funciones de autoservicio que le permiten administrar de manera independiente sus necesidades relacionadas con la salud.

Cree una cuenta en línea visitando <https://members.lacare.org> o haciendo clic en el botón "Member Sign In" (Inicio de sesión para miembros) en la esquina superior derecha de la página de inicio de lacare.org. Necesitará su número de identificación de miembro y una dirección de correo electrónico válida para crear una cuenta (su número de identificación de miembro figura en su tarjeta de identificación para miembro).

Para acceder a una guía de inscripción paso a paso, visite <https://members.lacare.org>.

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

- Imprimir, ver o solicitar una nueva tarjeta de identificación para miembro para usarla en el consultorio de su médico o en la farmacia
- Ver la información sobre su atención médica y verificar los detalles de su cobertura y los beneficios
- Actualizar su PCP, su PPG y realizar cambios en el plan siguiendo el proceso detallado y las reglas aplicables
- Completar, ver y actualizar su formulario de evaluación de riesgos para la salud
- Ver el estado de las autorizaciones en tiempo casi real para las autorizaciones de L.A. Care
- Ver y actualizar su información demográfica y agregar nuevos campos de información
- Chatear en vivo con un enfermero cuando le resulte cómodo
- Buscar fácilmente proveedores de la red, incluso por especialidad

Si tiene alguna pregunta o necesita asistencia, estamos a su disposición para ayudarle las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, llamando al número gratuito que figura al dorso de su tarjeta de identificación.



Beneficios de farmacia de Medi-Cal

Los beneficios de farmacia de Medi-Cal se administran a través del sistema de prestación de pago por servicio de Medi-Cal Rx.

Para obtener más información, visite los siguientes sitios web:

Medi-Cal Rx del DHCS: <https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Servicios de Farmacia de L.A. Care: <https://www.lacare.org/members/getting-care/pharmacy-services>.



¿Necesita servicios de idiomas?

Comprender su salud es importante.

Es por eso que queremos asegurarnos de que pueda recibir atención médica en su idioma. Todos estos servicios son gratuitos:

- Puede recibir documentos de L.A. Care en su idioma.
- Puede solicitar un médico que hable su idioma.
- Puede pedirle a alguien que le interprete durante sus visitas al médico.

Si desea que alguien le interprete durante su visita al médico, llámenos al menos 10 a 15 días antes de su cita. Podemos ofrecer un intérprete capacitado en cualquier idioma, incluido el lenguaje de señas americano.

L.A. Care podría preguntarle sobre su idioma, raza y etnia. Lo hacemos para comprender lo que necesita y cómo podemos mejorar nuestros servicios. Pero no se preocupe, esto no cambia ninguno de sus beneficios o cobertura de atención médica. También nos aseguramos de que su información privada se mantenga segura.

Servicios para los Miembros de L.A. Care Health Plan **1-888-838-9909**.



Conozca sus derechos y responsabilidades

Como miembro de L.A. Care, usted tiene derecho a...

Ser tratado con respeto y cortesía.

- Tiene derecho a que los proveedores y el personal del plan de salud lo traten con respeto y cortesía.
- Tiene derecho a no sufrir consecuencias de ningún tipo al tomar decisiones sobre su atención médica.

Gozar de privacidad y confidencialidad.

Tiene derecho a tener una relación confidencial con su proveedor y a que se respete el carácter confidencial de su expediente médico.

También tiene derecho a recibir una copia de su expediente médico y a solicitar que se le hagan las correcciones necesarias.

Si es menor de edad, tiene derecho a recibir ciertos servicios que no requieren la autorización de sus padres.

Escoger y participar en la atención médica que recibe.

- Tiene derecho a recibir información sobre su plan de salud, sus servicios, sus médicos y demás proveedores.
- También tiene derecho a conseguir citas en un tiempo razonable.
- Tiene derecho a hablar francamente con su médico acerca de todas las opciones de tratamiento para su condición, independientemente del costo o la cobertura de los beneficios, y a participar en la toma de decisiones sobre su atención médica.
- Tiene derecho a rechazar un tratamiento y a pedir una segunda opinión.
- Tiene derecho a decidir qué tipo de atención quiere recibir en caso de que tenga una enfermedad o lesión que ponga en peligro su vida.

Recibir un servicio al cliente oportuno.

- Tiene derecho a esperar 10 minutos como máximo para hablar con un representante de servicio al cliente durante el horario de atención habitual de L.A. Care.

Expresar sus inquietudes.

- Tiene derecho a quejarse sobre L.A. Care, los planes de salud y los proveedores con los que trabajamos, o sobre la atención médica que recibe, sin temor a perder sus beneficios.
- L.A. Care le ayudará con el proceso. Si no está de acuerdo con una decisión, tiene derecho a apelarla, es decir, a solicitar una revisión de la decisión.
- Tiene derecho a cancelar la membresía en su plan de salud cuando usted lo desee. Como miembro de Medi-Cal, tiene derecho a solicitar una Audiencia Imparcial del Estado.

Recibir servicio fuera de la red de proveedores de su plan de salud.

- Tiene derecho a obtener servicios fuera de la red de su plan de salud en caso de emergencia o de urgencia, y a recibir servicios de planificación familiar y para enfermedades de transmisión sexual.
- Tiene derecho a recibir tratamiento de emergencia de la siguiente manera:
- Miembros de Medi-Cal y Medicare: Los servicios de atención médica de emergencia están cubiertos a toda hora, en

- cualquier lugar de los Estados Unidos, México y Canadá.
- Los miembros de L.A. Care Medicare Plus tienen una cobertura de hasta \$10,000 en total por año calendario para servicios de emergencia y de urgencia recibidos fuera de los Estados Unidos y sus territorios.
 - Para la atención médica de emergencia cubierta por Medicare y proporcionada fuera de los Estados Unidos y sus territorios que no esté cubierta por Medi-Cal, usted podría recibir una factura del proveedor.
 - Miembros de PASC-SEIU: Los servicios de atención médica de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cualquier lugar.
 -

Obtener servicios e información en su propio idioma.

- Tiene derecho a solicitar los servicios de un intérprete sin costo. Tiene derecho a obtener toda la información para miembros en su idioma o en otro formato (como audio o letra grande).

Conocer sus derechos.

- Tiene derecho a recibir información sobre sus derechos y responsabilidades.
- Tiene derecho a hacer recomendaciones sobre estos derechos y responsabilidades.

Como miembro de L.A. Care, usted tiene la responsabilidad de...

Actuar de manera cortés y respetuosa.

- Tiene la responsabilidad de tratar a su médico, a todos los proveedores y al personal con respeto y cortesía.
- Es responsable de llegar puntualmente a sus visitas o de llamar al consultorio de su médico por lo menos 24 horas antes de la visita para cancelarla o reprogramarla.

Brindar información actualizada, precisa y completa.

- Tiene la responsabilidad de dar la información correcta que sus proveedores y L.A. Care necesitan para brindarle atención médica.
- Tiene la responsabilidad de hacerse chequeos de rutina y de informar a su médico sobre los problemas de salud que tenga antes de que estos se agraven.

Seguir los consejos de su médico y participar en su atención médica.

- Tiene la responsabilidad de hablar sobre sus necesidades de atención médica con su médico, de establecer y acordar las metas, de hacer lo mejor que pueda por entender sus problemas de salud y de seguir los planes de tratamiento que ambos acuerden.

Utilizar la sala de emergencias solo en caso de emergencia.

- Es responsable de usar la sala de emergencias en casos de emergencia o según lo indique su médico.

Denunciar actos indebidos.

- Tiene la responsabilidad de denunciar los casos de fraude en la atención médica o cualquier otro acto indebido a L.A. Care.
- Puede denunciarlos anónimamente llamando a la Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care al número gratuito 1.800.400.4889 (TTY 711). También puede visitar lacare.ethicspoint.com o llamar a la Línea Directa para Fraude y Abuso de Medi-Cal del Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Care Services, DHCS) de California al número gratuito 1.800.822.6222 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



L.A. Care
HEALTH PLAN®



L.A. Care trabaja para usted

Síganos en Facebook, X, Instagram and LinkedIn.

En L.A. Care informamos, educamos y hacemos participar a nuestros miembros. Queremos empoderarle para que esté bien y feliz con su atención médica. Llegamos a más de 2 millones de miembros por medio del correo postal, el correo electrónico, el teléfono, los sitios web, los boletines informativos ¡e incluso por medio de su médico! Permítanos ayudarlo con su atención médica cuando y como la necesite. Llame a 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.

También visite nuestro sitio web en **lacare.org/es**.

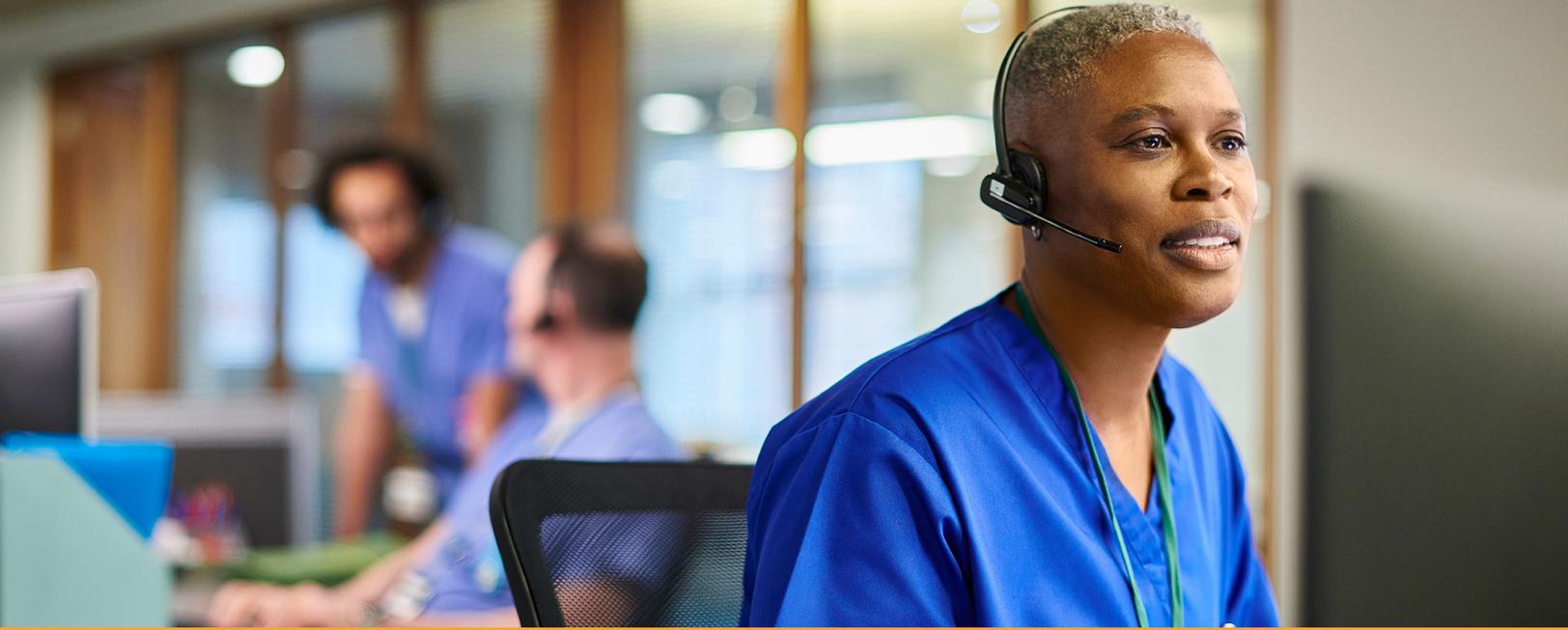


Grupo de Colaboración Comunitaria

¡Nos encontramos en la búsqueda de miembros de L.A. Care que deseen unirse al Grupo de Colaboración Comunitaria!

¿Desea ayudar a mejorar la atención médica de su familia? ¿Desea compartir sus ideas sobre cómo L.A. Care puede mejorar los servicios que le ofrece a sus miembros? Si respondió que sí, entonces L.A. Care quisiera hacerle la invitación para que se una a nuestro Grupo de Participación Comunitaria (Community Engagement Group, CEG).

Como miembro del CEG, recibirá información sobre los programas, capacitaciones sobre temas de salud y habilidades de L.A. Care para que pueda defender su comunidad. Lo mejor de todo es que conocerá a otros miembros que desean marcar la diferencia para mejorar la atención médica de más de 2 millones de miembros de L.A. Care en el condado de Los Ángeles. Si le interesa unirse al CEG o tiene preguntas, envíe un correo electrónico a coeadvisory@lacare.org.



Números de teléfono importantes

¿Tiene preguntas sobre sus beneficios?

L.A. Care Health Plan

L.A. Care Medi-Cal Plan

1.888.839.9909 (TTY 711)

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos
1200 W. 7th Street Los Angeles, CA 90017

L.A. Care Medicare Plus

1.833.522.3767 (TTY 711)

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

L.A. Care Covered

1.855.270.2327 (TTY 711)

De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

L.A. Care PASC-SEIU Health Plan

1-844-854-7272 (TTY 711)

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

Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care

(Sus centros de salud y bienestar)

1.877.287.6290 (TTY 711)

L.A. Care Covered

1.855.270.2327 (TTY 711)

De lunes a viernes, 9 a.m. a 5 p.m.

Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care:

(para denunciar casos de fraude o abuso)

1.800.400.4889 (TTY 711)

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

Servicios de idiomas/interpretación de L.A. Care

1.844.854.7272 (TTY 711) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

Línea de Enfermería de L.A. Care

(para recibir asesoramiento médico en situaciones que no sean de emergencia) 1.800.249.3619 (TTY 711)

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

Others:

Transporte

1.844.854.7272 (TTY 711)

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

Carelon Behavioral Health

(Cuidado para los trastornos de la conducta)

1.877.344.2858 (TTY 1.800.735.2929)

carelonbehavioralhealth.com

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

TelaDocR

1.800.835.2362 TTY 711

(Hable con un médico para las necesidades de atención médica de urgencia) Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos

EN CASE DE EMERGENCIA, LLAME AL: 911