



L.A. Care.
Medi-Cal



Guía para nuevos miembros de Medi-Cal de 2025

Tabla de CONTENIDOS

Mensaje de L.A. Care.....	1
Obtenga información sobre su plan de Medi-Cal.....	2
Primeros pasos como miembro.....	3
Aspectos destacados de los beneficios.....	8
Atención de la vista.....	10
Otras formas de obtener atención médica.....	11
Conozca sus opciones de atención médica.....	12
Recursos disponibles para usted.....	14
Recursos adicionales.....	16
Renovación de Medi-Cal.....	18
Ayuda para la renovación de CRC.....	19
Cómo acceder a los materiales para miembros.....	20
Números importantes y conexión permanente.....	21
Aviso de no discriminación.....	22
Ayuda con el idioma.....	24



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 que pueda obtener la atención médica que necesita. Este es el paquete de bienvenida para nuevos miembros, que incluye información valiosa sobre los beneficios de su plan, los materiales para los miembros y recursos útiles como los siguientes:

- Guía para nuevos miembros
- Manual para Miembros de Medi-Cal
- Una copia impresa del directorio de proveedores
- Tarjeta de idiomas para solicitar servicios de interpretación
- Un imán con números de teléfono importantes para cuando necesite ayuda

En L.A. Care, nos comprometemos a apoyar su salud más allá de los tiempos de la enfermedad. Nuestro objetivo es que pueda alcanzar y mantener un estado de salud óptimo.

Estamos aquí para cuando más lo necesite, y le ofrecemos una variedad de servicios para apoyar sus metas relacionadas con la salud, por ejemplo, de las siguientes maneras:

- Pidiéndole información sobre su salud para contribuir a que se mantenga saludable.
- Recordándole que programe su cita de salud inicial con su médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP).
- Brindándole consejos de salud y compartiendo información sobre programas que le ayudan a controlar su salud.
- Brindándole actualizaciones sobre las modificaciones de sus beneficios.

Si tiene alguna pregunta o necesidades especiales de atención médica, o si necesita ayuda para coordinar los servicios, podemos brindarle asistencia. Llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1.888.839.9909 (TTY 711)**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Estas llamadas son gratis.

Llámenos si desea obtener la información de este paquete en otro idioma o formato (en letra grande o por audio).

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

Atentamente,
L.A. Care Health Plan

Obtenga INFORMACIÓN SOBRE SU PLAN DE MEDI-CAL

Medi-Cal:

- ❖ Medi-Cal es la versión de California del programa de atención médica de Medicaid.
- ❖ Medi-Cal proporciona cobertura de atención médica gratuita o de bajo costo a residentes de California, independientemente de su estatus migratorio, con ingresos limitados que cumplen con las condiciones de elegibilidad, incluidas las pautas de ingresos.

Atención médica administrada de Medi-Cal y L.A. Care Health Plan

- ❖ La atención médica administrada de Medi-Cal es un sistema organizado para ayudar a los miembros a obtener atención médica de alta calidad y 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 disponible 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).
- ❖ L.A. Care Health Plan es el plan más grande de Medi-Cal en California que brinda cobertura de atención médica a los beneficiarios de Medi-Cal que residen en el condado de Los Ángeles.
- ❖ Con L.A. Care Health Plan, usted recibe la ayuda que necesita para encontrar el médico, la farmacia y los programas de educación de la salud adecuados que beneficiarán su salud en general.

Primeros pasos como MIEMBRO DE L.A. CARE

Como nuevo miembro, aquí tiene algunos consejos útiles



CONSEJO 1: Revise su Manual para Miembros

El Manual para Miembros es un resumen de las reglas y políticas de L.A. Care y se basa en el contrato entre L.A. Care y el Departamento de Servicios de Salud (Department of Health Care Services, DHCS). 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
- ❖ Servicios de atención médica especializada para la atención médica regular y preventiva
- ❖ Ayuda en otros idiomas e intérpretes
- ❖ Beneficios de farmacia y ayuda para 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) disponible las 24 horas

En este paquete se incluye un Manual para Miembros.

También puede encontrar el Manual para Miembros en su idioma en lacare.org/members/handbook 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)**.



CONSEJO 2: Página web sobre los materiales para miembros

Revise los documentos importantes de los miembros en lacare.org/members/documents/medi-cal.

Aquí puede encontrar la siguiente información importante y recursos útiles para recibir la atención que necesita:

- ❖ Manual para Miembros de Medi-Cal
- ❖ Guía de bienvenida para nuevos miembros
- ❖ Guía anual para miembros
- ❖ Directorio de proveedores
- ❖ Tarjeta de identificación de Medi-Cal
- ❖ Medi-Cal Rx
- ❖ Folleto y carta de Medi-Cal para niños y adolescentes

Los materiales para miembros de Medi-Cal se actualizan todos los años y se publican en el sitio web. Cada año, recibirá una copia impresa de la Guía anual de envío, pero solo se podrá acceder al Manual para Miembros de forma electrónica en línea. No se enviará por correo una copia impresa del Manual para Miembros a menos que se solicite.

También puede acceder a los siguientes materiales y recursos en formato electrónico:

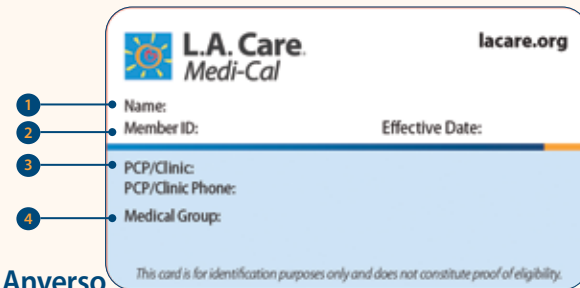
- ❖ Apoyos comunitarios: lacare.org/members/community-supports
- ❖ Página de renovación para miembros de Medi-Cal: lacare.org/health-plans/medi-cal/renewals
- ❖ Directorio de proveedores: lacare.org/members/documents/medi-cal
- ❖ Formulario de medicamentos de farmacia (por medio de Medi-Cal Rx): lacare.org/members/getting-care/pharmacy-services
- ❖ Folletos/cartas de Medi-Cal para niños y adolescentes: lacare.org/members/getting-care/routine-exams
- ❖ Búsqueda de proveedores de salud conductual por medio de Carelon Behavioral Health plan.carelonbehavioralhealth.com/find-a-provider



CONSEJO 3: Consulte su tarjeta de identificación de miembro

Su tarjeta de identificación de miembro se envía aparte por correo.

Su tarjeta de identificación incluye la siguiente información:



Anverso



Reverso

1. El nombre de su plan de salud: **L.A. Care Health Plan**
2. Su número de **identificación de miembro**
3. Su **proveedor de atención primaria** (PCP) y su número
4. Su **grupo médico** (si tiene uno)
5. **El número de teléfono de Servicios para los Miembros de L.A. Care** y otra información y números de teléfono importantes

Lleve su tarjeta de identificación de miembro con usted en todo momento. Recuerde siempre mostrar su tarjeta de identificación de miembro cada vez que reciba servicios de atención médica.

Si no tiene su tarjeta de identificación de miembro o si tiene alguna pregunta, comuníquese con Servicios para los Miembros al **1.888.839.9909 (TTY 711)**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

CONSEJO 4: Programe una cita de salud inicial con su proveedor de atención primaria (PCP) lo antes posible

Su proveedor de atención primaria (PCP) es su médico principal y la primera persona a quien usted acude cuando tiene un problema de salud. Se asegurará de que usted reciba la atención médica adecuada, en el lugar correcto y en el momento justo.

Las visitas de rutina con su PCP son importantes, ya que contribuyen a que se mantenga saludable. Incluso si no padecen ninguna enfermedad, les pedimos a todos los miembros nuevos que consulten a su PCP dentro de los primeros 3 meses posteriores a afiliarse a L.A. Care para tener su cita de salud inicial (Initial Health Appointment, IHA).

El propósito de la IHA es ayudar a su PCP a obtener información y comprender tanto sus necesidades como sus antecedentes de atención médica.

Durante la IHA, su PCP hace lo siguiente:

- Obtiene información sobre usted y le habla de su salud
- Conoce sus antecedentes médicos
- Le hace un examen físico
- Le brinda información de salud y los servicios que puede necesitar
- Le ayuda a comprender sus necesidades de salud
- Le enseña maneras de mejorar su salud o contribuir a mantenerse saludable

Recibirá una carta de la IHA por correo. También recibirá por correo un formulario con 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.

También usamos esta información para brindarle la atención médica que necesita.

Es posible que nos comuniquemos con usted para recordarle que complete este formulario y programe su cita de salud inicial.



CONSEJO 5: Encuentre un proveedor por medio de nuestra herramienta en línea "Find a Doctor or Hospital" (Buscar un médico u hospital)

Tenga en cuenta que tiene derecho a cambiar de PCP en cualquier momento. Debe elegir un PCP que esté en la red de proveedores de L.A. Care y que acepte nuevos pacientes.

Si elige un nuevo PCP, comenzará a ser su PCP el primer día del mes siguiente al que realice el cambio.

Si desea cambiar su PCP, puede llamar al **1.888.839.9909 (TTY 711)**, crear una cuenta en L.A. Care Connect, o puede usar nuestra herramienta "Find a Doctor or Hospital" (Buscar un médico u hospital) en línea en lacare.org.



Directorio de proveedores

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"** (Lugar, Información del proveedor 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** que habla el proveedor
 - **Red**
 - **Especialidad**
4. Seleccione **"Find a Provider"** (Buscar un proveedor)

También puede encontrar un PCP en nuestro directorio de proveedores incluido en este paquete.



CONSEJO 6: Obtenga más información sobre los servicios para los trastornos de la conducta disponibles para usted

Su salud mental es importante. ¿Sabía esto?:

- ❖ **1 de cada 5 adultos** experimenta trastornos de ansiedad en cualquier momento
- ❖ **8.El 8% de los adultos estadounidenses** conviven con depresión mayor
- ❖ **El 60% de los jóvenes** que padecen depresión mayor no recibe la atención necesaria¹

Aproveche los servicios para los trastornos de la conducta que forman parte de sus beneficios. Esto incluye tratamiento tanto para la salud mental como para los trastornos por el consumo de sustancias, lo que garantiza que puede obtener el apoyo que necesita en el momento en que lo necesite.

L.A. Care ofrece estos servicios por medio de proveedores de atención primaria, especialistas en salud conductual de Carelon Behavioral Health, del Departamento de Salud Mental (Department of Mental Health, DMH) del condado de Los Ángeles y del Departamento de Salud Pública (Department of Public Health, DPH) del condado de Los Ángeles.

Carelon Behavioral Health es el proveedor de L.A. Care que cuenta con una red de proveedores que ofrecen servicios de salud mental no especializados (Non-Specialty Mental Health Services, NSMHS) para miembros de L.A. Care Medi-Cal. Estos servicios se proporcionan sin costo alguno.

Además, los servicios enumerados no requieren autorización previa, lo que le facilita el acceso a la atención médica.

Los servicios de NSMHS incluyen lo siguiente:

- ❖ **Evaluación y tratamiento** de la salud mental, incluida psicoterapia individual, grupal y familiar.
- ❖ **Pruebas psicológicas** y neuropsicológicas cuando están clínicamente indicadas para evaluar una condición de salud mental.
- ❖ **Servicios** ambulatorios con el fin de monitorear el tratamiento farmacológico.
- ❖ **Consultas** psiquiátricas.
- ❖ **Laboratorio** para pacientes ambulatorios, medicamentos, suministros y suplementos.

Para encontrar un proveedor de Carelon, puede llamar al **1.877.344.2858 (TTY 1.800.735.2929)**, o bien utilice la función de búsqueda de proveedores en línea al visitar [plan.carelonbehavioralhealth.com/find-a-provider](https://www.carelonbehavioralhealth.com/find-a-provider).

Los miembros de L.A. Care que padecen problemas de salud mental graves pueden obtener ayuda a través del DMH para servicios de salud mental especializados (Specialty Mental Health Services, SMHS).

SMHS puede incluir, entre otros, terapia individual y grupal, ayuda con los medicamentos, administración de atención médica, intervención en crisis, apoyo entre pares, hospitalización y otros servicios de rehabilitación.

Para acceder a estos servicios, llame al **1.800.854.7771**. La ayuda está a solo una llamada.

¹ *Mental Health America (2024). Datos generales de salud mental (General Mental Health Data). mhnational.org/mentalhealthfacts. Consultado el 9 de octubre de 2024.*



CONSEJO 7: L.A. Care Connect y My Health In Motion™ (sus portales en línea para miembros y su bienestar)

L.A. Care Connect

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.

- ❖ Visite members.lacare.org para crear una cuenta en línea o haga clic en el botón de inicio de sesión de miembro que se encuentra en la parte superior derecha de la página de inicio de [lacare.org](https://www.lacare.org).
- ❖ Para crear una cuenta, necesitará su número de identificación para miembro y una dirección de correo electrónico válida (su número de identificación de miembro se encuentra en su tarjeta de identificación de miembro).
- ❖ Para obtener una **Guía de inscripción detallada**, visite members.lacare.org.

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

- ❖ **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
- ❖ **Solicitar** el cambio de PCP
- ❖ **Hablar** por chat en vivo con el personal de enfermería en el momento que sea conveniente para usted
- ❖ **Acceder a más servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana:** encuentre un médico, haga búsquedas en el directorio de proveedores o comuníquese con nosotros, simplemente presionando un botón
- ❖ **Conectarse con My Health In Motion™** para participar en programas adaptados a sus necesidades médicas

En 2025, L.A. Care presentará un portal para miembros mejorado a fin de simplificar la administración de su atención médica.

Preste atención a las actualizaciones sobre las nuevas funciones diseñadas para brindarle un acceso rápido y conveniente, como las siguientes:

- ❖ **Cambiar** su médico de atención primaria, clínica o grupo médico
- ❖ **Acceder** a los beneficios de su plan
- ❖ **Completar**, consultar y actualizar el formulario de evaluación de riesgos para la salud
- ❖ **Consultar** los estados de autorización de L.A. Care casi en tiempo real
- ❖ **Consultar** y **actualizar** su información demográfica

My Health In Motion™

Tome el control de su salud y siéntase lo mejor posible con el nuevo portal de bienestar en línea de My Health In Motion™ (MyHIM).

Descubra las siguientes características en el nuevo sitio de MyHIM:

- ❖ **Nuevo y fácil:** descubra un nuevo diseño con funciones divertidas y fáciles de usar.
- ❖ **Evaluación de bienestar:** realice una prueba de salud rápida y obtenga su propio informe.

- ❖ **Talleres interactivos:** descubra talleres de salud en línea interesantes.
- ❖ **Conexión de dispositivos:** conecte rastreadores de salud, como Fitbit, para una experiencia sin interrupciones.
- ❖ **Asesoramiento especializado sobre la salud:** obtenga ayuda mediante nuestro programa de asesoramiento sobre la salud.
- ❖ **Información al alcance de su mano:** descubra una biblioteca repleta de información médica protegida.

Acceda a MyHIM en cualquier momento y en cualquier lugar, desde una computadora, un teléfono, desde los Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care e incluso desde la Biblioteca Pública.

¿Todo listo para empezar?

1. Visite lacare.org y haga clic en **"Member Sign-In" (Registro para miembros)**.
2. Haga clic en la pestaña **"My Health In Motion™"** y cree su perfil.

Si necesita ayuda, nuestros asesores de salud podrán brindarle atención por teléfono si llama al **1.855.856.6943**.



CONSEJO 8: Llame a la Línea de Enfermería para hacer preguntas relacionadas con la salud

Puede llamar a la Línea de Enfermería para obtener ayuda con cualquier pregunta relacionada con la salud, con fines de cuidado personal o de su familia.

El personal de enfermería le brindará ayuda en su idioma, sin costo alguno, y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Puede ponerse en contacto con el personal de enfermería de forma virtual a través del chat en vivo, desde su cuenta de miembro en línea de L.A. Care Connect o llamando al **1.800.249.3619 (TTY 711)**.

Para obtener más información sobre la Línea de Enfermería y los servicios adicionales disponibles a través de este programa, visite

lacare.org/members/getting-care/nurse-advice-line.



L.A. CARE MEDI-CAL

Aspectos destacados de los beneficios

Puede encontrar más detalles acerca de sus beneficios en el Manual para Miembros de Medi-Cal disponible en línea en:

lacare.org/members/documents/medi-cal.

* Esto es solo un resumen.

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

MÁS BENEFICIOS SIN COSTO ALGUNO



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 familiar

Beneficios de prevención y bienestar

- Programa *Health in Motion*™
- Programas de control de enfermedades
- Servicios para dejar de fumar
- Servicios de planificación familiar
- Servicios de trabajadores de salud comunitarios

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/pruebas de detección de abuso de alcohol para pacientes ambulatorios
 - Desintoxicación voluntaria para pacientes hospitalizados

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)

Servicios de rehabilitación y recuperación de habilidades

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

Otros servicios

- Visión/optometría
- Atención dental (a través de Medi-Cal Dental, conocido formalmente como Denti-Cal: dhcs.ca.gov/services)
- 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 asistir a su cita
- Servicios y recursos de apoyo a largo plazo
 - Hospitales de enfermería (más de 91 días)
 - Servicios comunitarios y en el hogar
- Apoyos comunitarios
- Administración optimizada de la atención médica
- Medicina callejera

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



Proteja su visión CON VSP VISION CARE

Nuestra máxima prioridad es que tenga una visión saludable. 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 detectar signos de condiciones de la visión y de salud, tales como la diabetes y la presión arterial alta.



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

Visite vsp.com o llame a VSP al **1.800.877.7195 (TTY 711)**, de lunes a sábados, de 6:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Pacífico (cerrado los domingos).

Usar su beneficio de 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).



Visite 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 711)**, 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.

Otras formas de OBTENER ATENCIÓN MÉDICA

Cuando no pueda comunicarse con su PCP, acceda fácilmente a la atención médica con nuestros socios en Teladoc y MinuteClinic.

CÓMO ACCEDER: TELADOC

1

Configure su cuenta en Teladoc.com. Necesitará su número de identificación de miembro.

2

Solicite una visita virtual 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 por teléfono o video, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



Más información: lacare.org/teladoc

CÓMO ACCEDER: CVS minute clinic

1

Utilice el directorio de proveedores en línea de L.A. Care para encontrar una clínica de MinuteClinic cerca de usted.

2

Consulte los tiempos de espera y planifique su visita en el sitio web de MinuteClinic.

3

Obtenga atención médica en las instalaciones de una clínica de MinuteClinic. Necesitará su tarjeta de identificación de miembro y un tipo de identificación.



Más información: lacare.org/minuteclinic
¿Tiene alguna pregunta? Llame a L.A. Care al **1.888.839.9909 (TTY 711)**





Conozca su OPCIONES DE ATENCIÓN MÉDICA

Tipos de atención médica	Ejemplos de síntomas y servicios	Cómo acceder	Tiempos de espera estimados
Línea de Enfermería Hable con una enfermera titulada certificada, disponible 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"> 1.800.249.3619 (TTY 711) 	<ul style="list-style-type: none"> Sin tiempo de espera
Atención primaria Cuando necesite atención médica, en primer lugar, llame a su proveedor de atención primaria.	<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"> Llame al número de teléfono de su PCP que figura en su tarjeta de identificación. Visite el directorio de proveedores en línea de L.A. Care en lacare.org 	<ul style="list-style-type: none"> 10 días hábiles o menos Algunas citas el mismo día
Atención médica virtual Acceda a los servicios de telesalud y hable con un médico por teléfono o en línea.	<ul style="list-style-type: none"> Resfrío/gripe/fiebre Erupciones Infecciones (piel, ojos, oídos, vías urinarias) Problemas respiratorios (respiración sibilante/tos) Problemas estomacales (dolor/vómitos/diarrea) Lesiones leves 	<ul style="list-style-type: none"> Visite Teladoc™ (se requiere iniciar sesión/registrar) en member.teladoc.com/lacare Teladoc™: 1.469.643.2161 	<ul style="list-style-type: none"> De minutos a horas
Atención médica de emergencia La atención médica en la sala de emergencias es para condiciones que ponen en peligro la vida. No use la sala de emergencias 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 Pensamientos de hacerse daño o cualquier otra emergencia de salud mental 	<ul style="list-style-type: none"> Llame al 911 o acuda a la sala de emergencias del hospital más cercano. 	<ul style="list-style-type: none"> Los tiempos de espera pueden variar, dependiendo de la gravedad de su condición, la cantidad de pacientes y las salas de tratamiento disponibles.



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

Tipos de atención médica	Ejemplos de síntomas y servicios	Cómo acceder	Tiempos de espera estimados
Atención médica de urgencia <ul style="list-style-type: none"> Clínicas minoristas Ubicadas en farmacias minoristas y atendidas por enfermeros profesionales Centro de atención médica de urgencia Reciba atención médica de parte de los médicos el mismo día, incluso después del horario normal y durante los fines de semana. 	<ul style="list-style-type: none"> Resfrío/gripe/fiebre Erupciones Infecciones (piel, ojos, oídos, vías urinarias) Problemas respiratorios (respiración sibilante/tos) Problemas estomacales (dolor/vómitos/diarrea) Lesiones leves 	<ul style="list-style-type: none"> Visite una sede de CVS MinuteClinic Consulte el directorio de proveedores en línea de L.A. Care para obtener una lista de clínicas minoristas. Visite el directorio de proveedores en línea de L.A. Care en lacare.org Llame a Servicios para los Miembros al 1.888.839.9909 (TTY 711) 	<ul style="list-style-type: none"> De minutos a horas Programe una visita y verifique en línea los tiempos aproximados de espera sin cita previa De minutos a horas
Servicios para los trastornos de la conducta Acceda a los proveedores de cuidado para los trastornos de la conducta a través de lo siguiente:	<ul style="list-style-type: none"> Sentimientos de desesperanza o agobio Manifestaciones anormales de ira, ansiedad, irritabilidad y otros cambios de humor Alteraciones del sueño, del apetito o de los niveles de energía 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación inicial de la salud mental (no se requiere autorización previa) Terapia individual, grupal o familiar Pruebas psicológicas y neuropsicológicas Pruebas de detección e intervenciones breves Monitoreos ambulatorios para supervisar el tratamiento farmacológico 	<ul style="list-style-type: none"> Carelon Behavioral Health: 1.877.344.2858 TTY/TTD 1.800.735.2929
<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Salud Mental (Department of Mental Health, DMH) del condado de Los Ángeles 	<ul style="list-style-type: none"> Terapia individual Apoyo con medicamentos Intervención en casos de crisis y estabilización Administración orientada de atención médica Tratamiento y rehabilitación diurnos Tratamiento residencial Atención psiquiátrica de la salud mental para pacientes hospitalizados agudos 	<ul style="list-style-type: none"> ACCESO a la línea directa del DMH y a servicios por consumo de sustancias: 1.800.854.7771 	Atención médica que no sea de urgencia: <ul style="list-style-type: none"> Cita para control de la salud mental: 10 días hábiles Médico de atención especializada: 15 días hábiles
<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Salud Pública (Department of Public Health, DPH)/Prevención y Control de Abuso de Sustancias (Substance Abuse Prevention and Control, SAPC) del condado de Los Ángeles 	<ul style="list-style-type: none"> Tratamiento por consumo de sustancias, como servicios ambulatorios y residenciales 	<ul style="list-style-type: none"> Línea directa de servicios por abuso de sustancias: 1.844.804.7500 	



L.A. Care
Community Resource Center

Recursos DISPONIBLES PARA USTED



Centros Comunitarios de Recursos

Los Centros Comunitarios de Recursos (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 telesalud
- ❖ Ayuda con la inscripción en CalFresh
- ❖ 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

Para obtener información sobre sus beneficios de Medi-Cal, inscribese en una orientación para miembros nuevos en su CRC local.



Asista a una orientación para miembros nuevos en un Centro Comunitario de Recursos (Community Resource Center, CRC) y obtenga una

TARJETA DE REGALO DE \$10

Después de la orientación, podrá hacer lo siguiente:

- ❖ Comprender sus beneficios
- ❖ Solicitar una tarjeta de identificación
- ❖ Elegir un médico o cambiar de médico
- ❖ Aprender a surtir sus recetas
- ❖ Comprender qué es la atención médica de urgencia
- ❖ Comprender sus derechos y responsabilidades

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

TODOS LOS SERVICIOS DE LOS CRC SON GRATUITOS Y ESTÁN DISPONIBLES PARA USTED Y PARA CUALQUIER PERSONA DE LA COMUNIDAD



Servicios de educación de la salud

L.A. Care ofrece servicios, programas y recursos de bienestar y prevención de enfermedades sin costo, tales como los siguientes:

- ❖ Asesoramiento telefónico individual con dietistas registrados/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 HealthInMotion™
 - ❖ Servicios de educación para el autocontrol de la diabetes (Diabetes Self-Management Education, DSME)
 - ❖ Alimentos como medicina (Meals As Medicine, MAM)
 - ❖ Terapia médica nutricional (Medical Nutrition Therapy, MNT)
 - ❖ Servicios de los programas de embarazo saludable (Healthy Pregnancy), mamá saludable (Healthy Mom) y doula
 - ❖ Ayuda para dejar de fumar sin tabaco
 - ❖ Prevención y atención médica de la gripe y el COVID
 - ❖ Programas de apoyo para el asma, EPOC, diabetes, diabetes y enfermedad renal, embarazo de alto riesgo
 - ❖ Materiales fáciles de leer diversos temas y en diferentes idiomas
 - ❖ Biblioteca de Referencia de Audio para Educación de la Salud (Health Education Audio Reference, HEAR)
 - ❖ Línea de Enfermería: **1.800.249.3619 (TTY 711)**
- 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 para obtener los materiales de educación de la salud para miembros.



Servicios de interpretación gratuitos

- ❖ Tiene derecho a contar con un intérprete durante la conversación con su médico
- ❖ L.A. Care ofrece servicios de interpretación gratuitos, incluido el lenguaje de señas americano
- ❖ No debe recurrir a un familiar o amigo para que actúe como intérprete, excepto en caso de emergencia
- ❖ Para solicitar un intérprete, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care, disponible 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

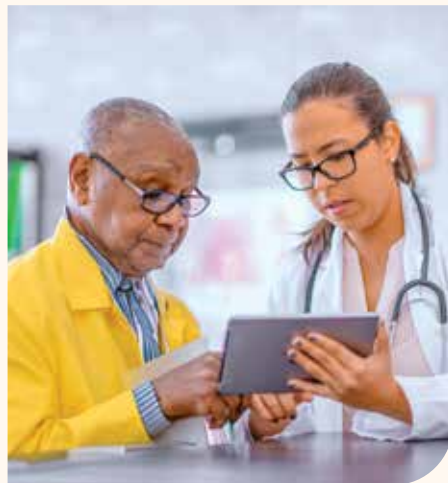
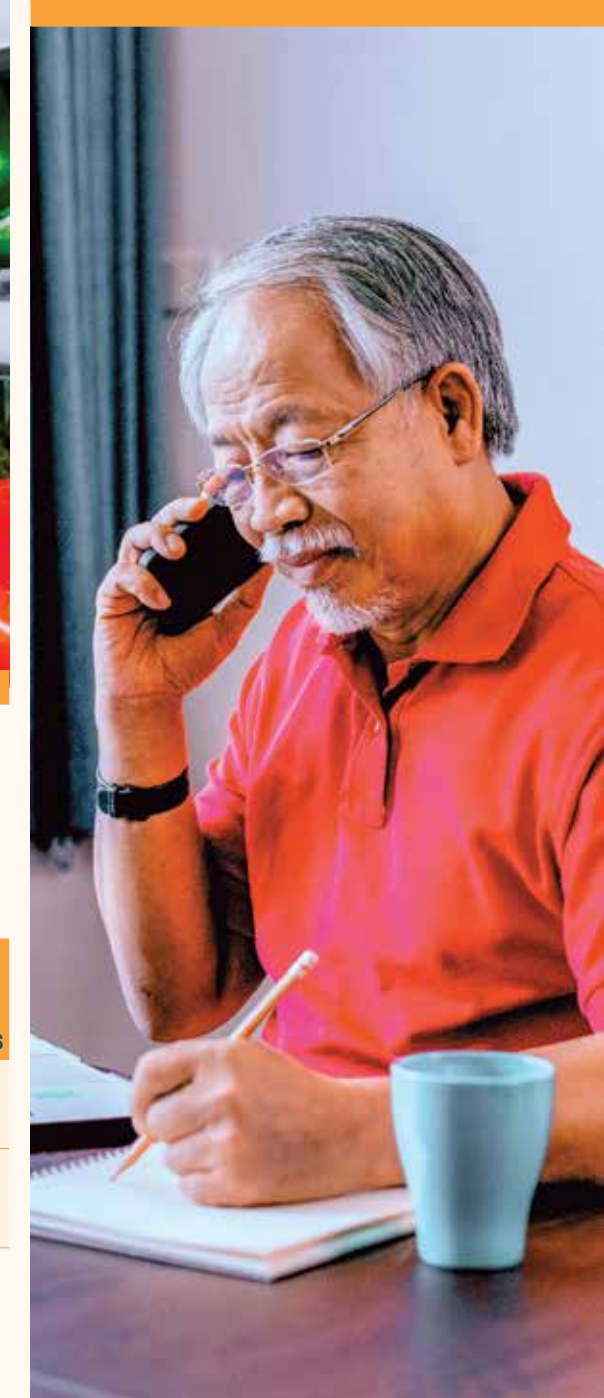
Si su cita cambió o se canceló, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care lo antes posible.

TODOS LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN DE LA SALUD SON GRATUITOS PARA USTED



Para ver videos de asistencia idiomática y obtener más información sobre los servicios gratuitos de asistencia idiomática, visite lacare.org/members/interpretation-translation.

Recursos ADICIONALES



Transporte

Sus beneficios incluyen transporte no médico (Non-Medical transportation, NMT) y transporte médico que no es de emergencia (Non-Emergency Medical transportation, NEMT) para asistir a sus citas médicas o recoger medicamentos recetados y suministros médicos. Para programar los servicios NMT o NEMT, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care al **1.888.839.9909 (TTY 711)**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos, y seleccione la opción "transportation" (transporte).

Enlace informativo comunitario

- El enlace informativo comunitario de L.A. Care ayuda a los miembros a comunicarse con agencias comunitarias para obtener ayuda relacionada 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.

Más información sobre CalFresh

CalFresh es el programa de asistencia nutricional suplementaria de California que proporciona beneficios alimentarios mensuales para ayudar a las personas y familias de bajos ingresos a acceder a comidas saludables.

Si es elegible para CalFresh, puede recibir beneficios mensuales en una tarjeta de transferencia electrónica de beneficios (Electronic Benefit Transfer, EBT) que se puede usar para comprar alimentos en las tiendas de comestibles y la mayoría de los mercados de agricultores.

La elegibilidad para CalFresh depende de varios factores, tales como sus ingresos, el tamaño de su hogar, los requisitos de trabajo y el estatus migratorio. Estos factores también determinan la cantidad de dinero que usted recibe cada mes.

Por lo general, para ser elegible para CalFresh, usted debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser residente de California y
- Ser ciudadano estadounidense o inmigrante calificado y
- Tener un ingreso por hogar anual inferior al límite de ingresos que se muestra en la tabla

Tenga en cuenta que los montos reales de los beneficios dependen de las circunstancias específicas de cada hogar.

La siguiente tabla se proporciona únicamente con fines informativos y de orientación general. * Los montos que figuran tienen vigencia desde el [10/1/24 hasta el 9/30/25]

Tamaño del hogar	Familia compuesta por 1 integrante	Familia compuesta por 2 integrantes	Familia compuesta por 3 integrantes	Familia compuesta por 4 integrantes	Familia compuesta por 5 integrantes	Familia compuesta por 6 integrantes	Familia compuesta por 7 integrantes
Límite de ingreso bruto mensual	\$2,510	\$3,408	\$4,304	\$5,200	\$6,098	\$6,994	\$7,890
Beneficio mensual máximo	\$292	\$536	\$768	\$975	\$1,158	\$1,390	\$1,536

Puede solicitar CalFresh

En línea en:

- GetCalFresh.org
- benefitscal.com

Por teléfono: llame a la línea telefónica de información de CalFresh en **1.877.847.3663**

En persona en su oficina local del Departamento de Servicios Sociales Públicos (Department of Public Social Services, DPSS)

En persona en su CRC local

- En nuestros CRC se ofrece ayuda para la inscripción en CalFresh y la proporciona la Fundación Nacional de Salud (National Health Foundation, NHF).

- Llame a su CRC local para programar una cita con un promotor de la salud de la NHF.

¡Comience su recorrido hacia una mejor nutrición hoy mismo!

Para obtener más información sobre CalFresh, visite dpss.lacounty.gov/en/food/calfresh.html.

Cómo informar y resolver problemas

Usted tiene el derecho a presentar una queja (reclamo) si tiene un problema o no está conforme con los servicios que recibe de parte de L.A. Care o de un proveedor.

Para obtener más información sobre este proceso, consulte el Capítulo 6 de su Manual para Miembros.



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.

Si bien es posible que a algunos miembros se les renueve de forma automática, algunos beneficiarios de Medi-Cal deben presentar todos los años la información requerida al DPSS a fin de renovar a tiempo su elegibilidad de Medi-Cal y, de esta manera, conservar su cobertura de atención médica.

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

Aquí le proporcionamos información de contacto importante del DPSS



Sitio web de BenefitsCal:
benefitscal.com

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



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

Línea gratuita 866.613.3777

**Números locales 626.569.1399
310-258-7400
818.701.8200**



Horarios de atención

El CSC está a su disposición para brindarle atención:
De **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.



Obtenga ayuda para completar SU SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN DE MEDI-CAL

Todos los Centros Comunitarios de Recursos (CRC) que se enumeran a continuación ofrecen ayuda con la inscripción y renovación de Medi-Cal. Si necesita ayuda para completar su solicitud o paquete de renovación de Medi-Cal, llame al **1.877.287.6290 (TTY 711)** para programar una cita con un asistente de solicitud certificado. Los CRC de L.A. Care están dispuestos a atender a nuestros miembros y al público en general.



Lugar	Dirección	Teléfono
1 East L.A.	4801 Whittier Blvd. Los Angeles, CA 90022	213.438.5570
2 El Monte	3570 Santa Anita Ave. El Monte, CA 91731	213.428.1495
3 Inglewood	2864 W. Imperial Hwy. Inglewood, CA 90303	310.330.3130
4 Long Beach	5599 Atlantic Ave. Long Beach, CA 90805	562.256.9810
5 Lincoln Heights*	2426 N. Broadway Los Angeles, CA 90031	213.294.2840
6 Lynwood	3200 East Imperial Hwy. Lynwood, CA 90262	310.661.3000
7 Metro L.A.	1233 S. Western Ave. Los Angeles, CA 90006	213.428.1457
8 Norwalk	11721 Rosecrans Ave. Norwalk, CA 90650	562.651.6060
9 Palmdale	2072 E. Palmdale Blvd. Palmdale, CA 93550	213.438.5580
10 Panorama City	7868 Van Nuys Blvd. Panorama City, CA 91402	213.438.5497
11 Pomona	696 W. Holt Ave. Pomona, CA 91768	909.620.1661
12 South L.A.	5710 Crenshaw Blvd. Los Angeles, CA 90043	213.428.1410
13 West L.A.	11173 W. Pico Blvd. Los Angeles, CA 90064	310.231.3854
14 Wilmington	911 North Avalon Blvd. Wilmington, CA 90744	213.428.1490

* El centro de Lincoln Heights se inaugura en 2025.

Blue Shield of California Promise Health Plan y Blue Cross of California son entidades independientes, con contratos con L.A. Care Health Plan para ofrecer servicios de atención médica administrada de Medi-Cal en el condado de Los Ángeles.

Blue Shield of California Promise Health Plan es un licenciario independiente de Blue Shield Association.

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.



CÓMO ACCEDER

Materiales para miembros de Medi-Cal de L.A. Care Health Plan



NÚMEROS IMPORTANTES y CONEXIÓN PERMANENTE



Los materiales para miembros de L.A. Care Health Plan (L.A. Care) le brindan información sobre sus beneficios de Medi-Cal, los medicamentos cubiertos y los médicos que se encuentran dentro de la red.

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.

BÚSQUEDA

Lacare.org disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Para revisar e imprimir materiales importantes para los miembros que estén disponibles en formato electrónico, visite el sitio web de L.A. Care a través de los siguientes enlaces:

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

VISITE L.A. CARE

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 los materiales para miembros, acceder a los nuevos beneficios de Medi-Cal o responder las preguntas que pueda tener.

LLAME

1.888.839.9909 (TTY 711), disponible 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)**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

- Servicios para los miembros de L.A. Care **1.888.839.9909 (TTY 711)**
- Línea de Enfermería de L.A. Care disponible las 24 horas **1.800.249.3619 (TTY 711)**
- Línea de Ayuda de Cumplimiento de L.A. Care **1.800.400.4889**
- Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care/Blue Shield of California **1.877.287.6290**
- Medi-Cal Rx **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)**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos
- Inicie una sesión en L.A. Care Connect members.lacare.org.
- Siganos en las redes sociales
 - Facebook facebook.com/lacarehealth
 - Instagram instagram.com/lacarehealth
 - Twitter twitter.com/lacarehealth
 - YouTube youtube.com/user/lacarehealthplan

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN



La discriminación es ilegal

L.A. Care Health Plan cumple con las leyes estatales y federales de derechos civiles. L.A. Care Health Plan no discrimina ilegalmente, no 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 lo siguiente:

Ayuda y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarlas a comunicarse mejor, como los siguientes:

- Intérpretes calificados del lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (en letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

Servicios gratuitos de idiomas a las personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con L.A. Care Health Plan llamando al **1.888.839.9909**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos.

Si tiene dificultades de la audición o del habla, llame al **TTY 711**. Si lo solicita, es posible entregarle este documento en formato braille, en letra grande, casete de audio o formato electrónico.

Para obtener una copia en uno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

L.A. Care Health Plan
Departamento de Servicios para los Miembros
1200 West 7th St., 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**, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Si tiene dificultades de la audición 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
1200 West 7th Street
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: 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

Complete 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 para presentar una queja están disponibles en 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 le 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 tiene dificultades auditivas o del habla, llame al TTY/TDD **1.800.537.7697**.



POR ESCRITO

Complete 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 de quejas están disponibles en hhs.gov/ocr/office/file/index.html.



POR VÍA ELECTRÓNICA

Visite el portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf.



Asistencia 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.

الشعار بالعربية (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 بريل والخط الكبير. اتصل بـ **1.888.839.9909 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាសម្តែង សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1.888.839.9909 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរ ធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរ ធំ ក៏អាចបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1.888.839.9909 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (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。

فارسی زبان به مطلب (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با تماس بگیريد. کمک‌ها و **1.888.839.9909 (TTY 711)** 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 بگیريد. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

ह दि टैगलाइन (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।

Nqe Lus Hmoob Cob (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.

日本語表記 (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。

한국어 태그라인 (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.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາບີ **1.888.839.9909 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາບີ **1.888.839.9909 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mein (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex 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 hlou 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.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Panjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1.888.839.9909 (TTY 711)**। ਅਸਹੱਤ 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।

Русский слоган (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.

Español (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.

Tagalog (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 serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (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

Примітка українською (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.

Khẩu hiệu tiếng Việt (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.

