L.A. Care Medi-Cal

# Miembros de Medi-Cal

Guía anual | 2022

# Índice


Mensaje de L.A. Care ..... 1

Infórmese acerca de su Plan de Medi-Cal ..... 2

Renovación de Medi-Cal ..... 5

Aspectos destacados de los beneficios ..... 6

Atención de la vista de VSP ..... 8

Conozca sus opciones de atención médica ..... 9

COVID-19 ..... 10

Cómo acceder a los materiales para los miembros ..... 11

Aviso de no discriminación ..... 12

Asistencia idiomática ..... 15

L.A. Care Medi-Cal

Estimado miembro de L.A. Care:

L.A. Care Health Plan (**L.A. Care**) desea compartir con usted este paquete anual con recursos e información sobre los beneficios de Medi-Cal para ayudarle a mantenerse saludable.

Esta información le brindará un resumen de Medi-Cal y de los beneficios y servicios para ayudarle a acceder a la atención médica. Los servicios están disponibles sin ningún costo para usted.

Para obtener más información sobre los beneficios y servicios de L.A. Care y Medi-Cal, visite nuestro sitio web en **lacare.org** o llame a Servicios para los Miembros al **1-888-839-9909** (**TTY 711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Atentamente,
L.A. Care Health Plan

**Nota**: *Si el Departamento de Servicios Sociales Públicos (Department of Public Social Services, DPSS) del condado de Los Ángeles le envía un paquete de renovación de Medi-Cal, es importante que lo complete y lo envíe nuevamente al DPSS antes de la fecha límite para conservar su cobertura de Medi-Cal.*

L.A. Care Medi-Cal

# Infórmese acerca de su Plan de Medi-Cal

## Atención médica administrada de Medi-Cal

### ¿Qué es Medi-Cal?

- Medi-Cal (el programa de Medicaid de California) es un programa de seguro de salud público que brinda cobertura de atención médica para personas y familias con ingresos bajos que cumplen con los requisitos de elegibilidad definidos.
- Medi-Cal ofrece cobertura médica gratuita o por un bajo costo a las personas elegibles que viven en California.

### ¿Qué es L.A. Care Medi-Cal Plan?

- L.A. Care Medi-Cal Plan es un programa público gratuito que brinda cobertura de atención médica a adultos, familias, adultos mayores y personas con discapacidades que cumplen con determinados requisitos de ingresos.
- Las personas inscritas en planes de atención médica administrada deben atenderse con médicos que trabajen con su plan de salud y su grupo médico (si tienen uno).

### ¿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 recibir una 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 la atención médica, referencias a especialistas, servicios telefónicos a través de una Línea de Enfermería atendida las 24 horas y centros de Servicio al Cliente.

### ¿Quién es su proveedor de atención primaria (PCP)?

- Su proveedor de atención primaria (*Primary Care Provider*, PCP) es su médico principal y es la primera persona a la que usted recurre cuando tiene un problema de salud.
- Su PCP se asegurará de que usted reciba la atención médica adecuada, en el lugar correcto y en el momento justo.
- Todos los miembros nuevos deben visitar a su PCP por primera vez para realizar una evaluación de salud inicial (*Initial Health Assessment*, IHA) dentro de un plazo de tres meses luego de inscribirse en L.A. Care.

LA0250 09/21

Si necesita ayuda, comuníquese con Servicios para los Miembros al número que aparece en su tarjeta.

*If you require assistance, please contact Member Services at the number listed on your card.*

ESTA ES SU TARJETA DE IDENTIFICACIÓN

THIS IS YOUR ID CARD

## ¿Cómo cambiar de PCP?

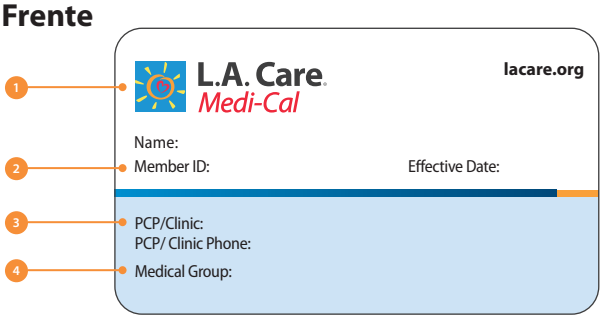
Hay dos maneras de cambiar su PCP:

- 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.
- Visite **lacare.org/family-resource-centers** o llame al **1-877-287-6290 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m., para encontrar un Centro de Recursos Familiares o un Centro Comunitario de Recursos que le quede cerca.

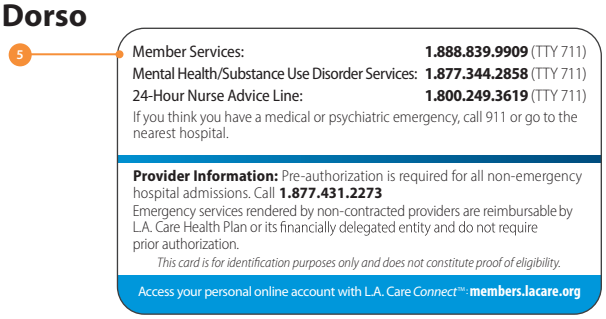
## ¿Qué información figura en su tarjeta de identificación para miembro de L.A. Care?

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

**Frente**




**Dorso**




## ¿Qué es una autorización previa?

- Es posible que su PCP quiera referirle a un "especialista" o recetarle un medicamento que no está cubierto por Medi-Cal.
- Un especialista es un experto en una parte del cuerpo o en un tipo de enfermedad o servicio.
- Algunos ejemplos son los cardiólogos y cirujanos. Si necesita un tipo de atención médica o un servicio especializado, su PCP debe pedir la aprobación antes de que usted vaya. Esto se conoce como "autorización previa".

## Si recibe una factura de su médico, de un centro de atención médica de urgencia, de un hospital o de otro servicio proporcionado por L.A. Care

- Debe llamar de inmediato 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.
- Los beneficios y servicios de Medi-Cal de cobertura completa se ofrecen a los miembros sin ningún costo.
- Usted no tiene que pagar.
- Tiene derecho a presentar una queja.

** Si tiene Medi-Cal vinculado con el Ingreso Social Suplementario (Supplemental Security Income, SSI), debe actualizar su información a través del Seguro Social. Puede llamarlos al **1-800-772-1213, TTY 1-800-325-0778**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.*

## Si se muda o necesita actualizar su información, debe utilizar uno de los siguientes métodos*

- Llame al trabajador de elegibilidad del Departamento de Servicios Sociales Públicos (DPSS) de su condado al **1-866-613-3777** o al **1-626-569-1399** | **TTY 1-800-660-4026**, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 7:30 p. m., y los sábados, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (excepto los días festivos del condado).
- 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.
- Visite un Centro de Recursos Familiares (*Family Resource Center*, FRC) o un Centro Comunitario de Recursos (*Community Resource Center*, CRC). Para encontrar un FRC/CRC que le quede cerca, visite **lacare.org/family-resource-centers** o llame al **1-877-287-6290 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

L.A. Care Medi-Cal

# Centros de recursos familiares/centros comunitarios de recursos

### ¿Qué son los Centros de Recursos Familiares/Centros Comunitarios de Recursos?

- Los Centros de Recursos Familiares/Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care ofrecen muchos servicios gratuitos relacionados con la salud y el bienestar, diseñados especialmente para los miembros y la comunidad.
- Los servicios ofrecidos incluyen clases gratuitas de salud y bienestar, atención al cliente, WiFi gratis para servicios de telesalud, enlace con programas de asistencia, ayuda con la inscripción en Medi-Cal y asistencia con servicios sociales.
- Para programar una cita, puede visitar **lacare.org/family-resource-centers** y usar la herramienta para programar una cita en línea.

# Servicios de educación de la salud

### L.A. Care ofrece muchos programas y recursos de educación de la salud. Estos recursos incluyen:

- Programas especiales para madres y bebés
- Prevención de la gripe y el resfrío
- Materiales escritos en su idioma y formato deseado
- Referencias a servicios comunitarios
- Línea de Enfermería

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/health-resources/health-education**.

### Enlace informativo comunitario

- El Enlace informativo comunitario (*Community Link*) de L.A. Care ayuda a los miembros a conectarse con agencias comunitarias para recibir asistencia con la vivienda, la comida, las facturas y muchas otras cosas.
- Visite **communitylink.lacare.org** para buscar servicios gratuitos o de muy bajo costo y completar una encuesta sobre los factores sociales relacionados con 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 tiene que usar un familiar o amigo como intérprete, excepto en caso de emergencia.
- Para pedir un intérprete, llame al menos 10 días antes de su visita 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.

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 ha cambiado o se cancela, llame a Servicios para los Miembros de L.A. Care lo antes posible.

# Renovación de Medi-Cal

## ¿Por qué tengo que renovar mi cobertura de Medi-Cal?

Algunos beneficiarios de Medi-Cal deben renovar sus beneficios de Medi-Cal todos los años para conservar su cobertura de atención médica. Conserve sus beneficios de Medi-Cal renovándolos a tiempo. Aquí le brindamos algunos datos importantes sobre la renovación:

- Es posible que la renovación de algunos miembros se realice automáticamente. Si el DPSS puede verificar automáticamente la información sobre sus ingresos, se le enviará una carta de notificación de acción (*Notice of Action*, NOA) para informarle sobre la aprobación.
  - Si el DPSS no puede verificar la información sobre sus ingresos, se le enviará un paquete de renovación por correo todos los años.
  - Los formularios de este paquete deben completarse y enviarse al DPSS antes de la fecha de vencimiento indicada en el paquete.
- Si tiene alguna pregunta sobre la renovación de su cobertura de atención médica, llame al DPSS.
- Aquí le brindamos información de contacto importante del DPSS para ayudarle con su renovación:

1. Sitio web BenefitsCal: **benefitscal.com**
   BenefitsCal es un sitio web diseñado para que los residentes del condado de Los Ángeles puedan solicitar y ver en línea sus beneficios de CalWORKs, CalFresh y Medi-Cal.
2. Sitio web: **dpss.lacounty.gov**
   Recursos útiles, como enlaces al Centro de Servicio al Cliente (*Customer Service Center*, CSC) y solicitudes en línea.
3. Números de teléfono del Centro de Servicio al Cliente (CSC) del DPSS

| | |
|---|---|
| **Línea gratuita** | **866-613-3777** |
| **Números locales** | **626-569-1399**<br>**310-258-7400**<br>**818-701-8200** |
| **Horarios de atención** | El CSC está a su disposición para atenderle:<br>• De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 7:30 p. m.<br>• Los sábados, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.<br>• Excepto los días festivos. |

## ¿Cuánto tiempo tengo hasta que se cancele mi membresía en Medi-Cal?

- Los beneficios de Medi-Cal se interrumpirán al final del mes de vencimiento de la renovación si no se ha entregado el paquete de renovación.
- A partir de la fecha de entrada en vigor de la interrupción, los miembros tienen hasta 90 días para brindar la información necesaria para restablecer la cobertura.
- Después de los 90 días, los miembros tendrán que enviar una nueva solicitud de Medi-Cal.

## ¿Cómo actualizo mi información?

Corregir la información personal es importante para recibir la atención médica necesaria y para renovar su cobertura de Medi-Cal cuando corresponda para evitar la interrupción de los beneficios.

- Si su nombre ha cambiado, se ha mudado a otra dirección, tiene un nuevo número de teléfono o necesita informar una corrección a su información personal, llame al Departamento de Servicios Sociales Públicos del condado de Los Ángeles al **1-866-613-3777**, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 7:30 p. m., y los sábados, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (excepto los días festivos), o visite **dpss.lacounty.gov**.

## ¿Qué sucede después de que envío mi formulario?

- El DPSS le enviará una carta para informarle si sigue reuniendo los requisitos para la cobertura de Medi-Cal. Si se necesita información adicional para renovar su cobertura, el DPSS le enviará una carta para solicitarle la información que falte.

## Si tiene preguntas sobre la renovación de Medi-Cal:

- Comuníquese con su asistente social de Medi-Cal de su oficina local del DPSS al **1-866-613-3777** o al **1-626-569-1399** (**TTY/TDD 1-800-660-4026**), de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 7:30 p. m., y los sábados, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. (excepto los días festivos).
- La carta que recibirá incluirá más información, incluida la información de contacto.

L.A. Care Medi-Cal

# Aspectos destacados de los beneficios

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

*Puede encontrar más detalles acerca de sus beneficios en el Manual para Miembros de Medi-Cal disponible en línea en* ***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 minoristas
- Servicios de laboratorio y radiografías
- Vacunas antigripales y otras vacunas recomendadas
- Pruebas y vacunas para la COVID-19
- Maternidad y atención médica del recién nacido
- Atención médica durante y después del parto
- Servicios de enfermeras y parteras
- Servicios pediátricos (evaluación precoz y periódica, diagnóstico y tratamiento)
- Podiatría
- Quiropráctica
- Terapias de tratamiento
- Diálisis/hemodiálisis
- Línea de Enfermería
- Telesalud

## Beneficios preventivos y de bienestar

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

## Servicios para los trastornos de la conducta

- Servicios de salud mental ambulatorios
- Servicios de salud mental especializados para pacientes ambulatorios e internados
- Servicios para trastornos de consumo de sustancias/pruebas de detección de consumo indebido de alcohol para pacientes ambulatorios
  - Desintoxicación voluntaria para pacientes hospitalizados

** Esto es solo un resumen.*

## Servicios hospitalarios

- Servicios para pacientes hospitalizados
- Servicios quirúrgicos
- Trasplante de tejidos y órganos vitales

## Servicios de emergencia

- Servicios de salas 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 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)

## 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 en el hogar y comunitarios
- Atención dental (a través de Medi-Cal Dental, antes conocido como Denti-Cal: **dental.dhcs.ca.gov**)

** Los beneficios están sujetos a cambios. Para obtener más información, 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, o visite **lacare.org**. Es posible que su proveedor de atención médica necesite obtener la aprobación para algunos beneficios y servicios.*

L.A. Care Medi-Cal | VSP Vision Care

# Cuide sus ojos

## con VSP Vision Care

***La salud de sus ojos es nuestra principal prioridad***. *Como miembro de Vision Care, tendrá acceso a la atención de excelentes oculistas, anteojos de calidad y atención oftalmológica accesible, para que pueda ver claramente y vivir una vida saludable.*

### Es importante realizarse exámenes de la vista con regularidad

Con VSP®, recibirá una excelente atención a través de un médico de la red de VSP, lo que incluye un examen WellVision Exam®, diseñado para detectar signos de problemas de la vista y condiciones médicas, como diabetes y presión arterial alta.

### Usar su beneficio de VSP es sencillo

**Vea su cobertura.** Revise los detalles de su cobertura personalizada y busque un médico de la red creando una cuenta en vsp.com con su número de identificación de L.A. Care Health Plan (que figura en su tarjeta).

**Visite a un médico de la red.** Para buscar un proveedor participante de VSP que trabaje con Medi-Cal y que le quede cerca, inicie sesión en su cuenta de **vsp.com** o llame al Departamento de Servicios para los Miembros de VSP al **1-800-877-7195** (**TTY 1-800-428-4833**), de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 6:00 p. m.

**En su cita**, diga que tiene VSP a través de L.A. Care Health Plan y muestre su tarjeta de L.A. Care Health Plan.

**¡Eso es todo!** Nosotros nos encargamos del resto; no debe completar formularios de reclamo si se atiende con un proveedor participante de VSP.

**¿Tiene preguntas?** Visite **vsp.com** o llame a VSP al **1-800-877-7195** (**TTY 1-800-428-4833**), de lunes a viernes, de 5:00 a. m. a 6:00 p. m.

# Conozca sus opciones de atención médica

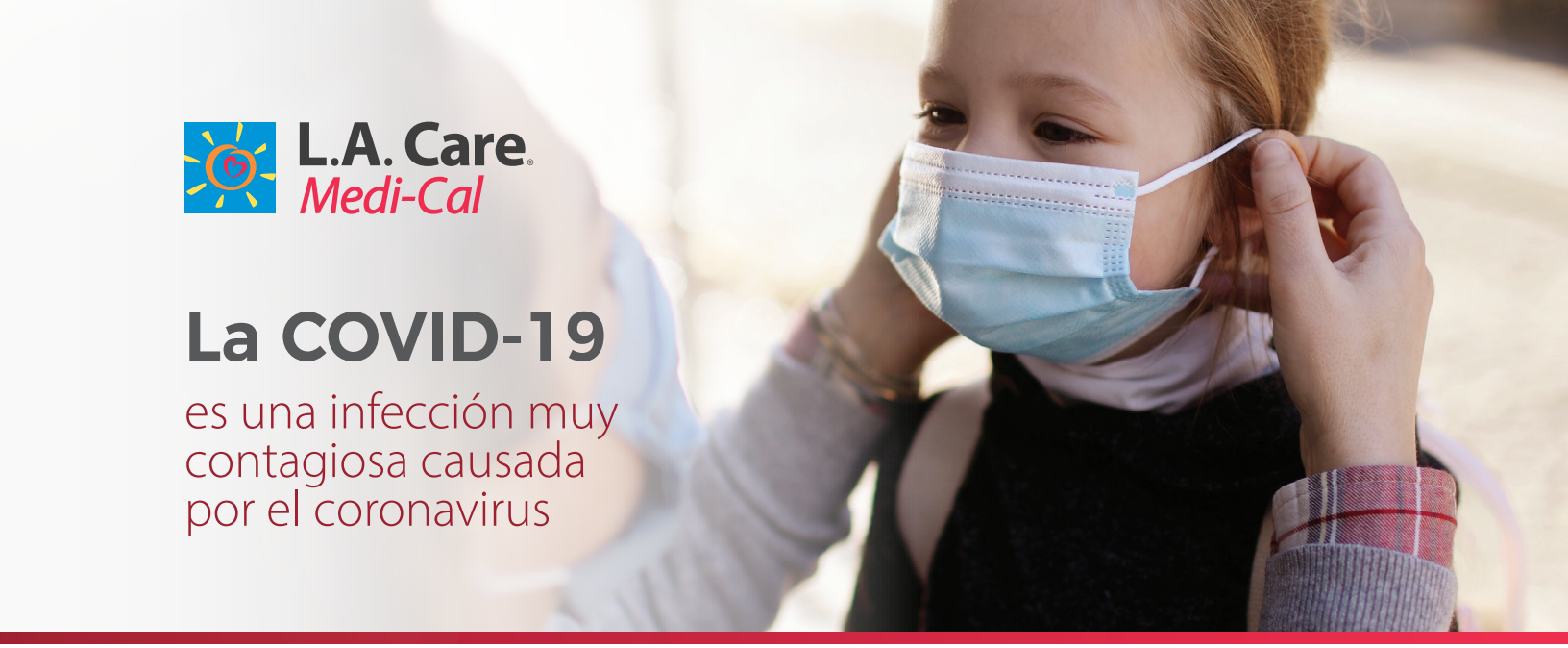
| Tipos de atención médica | Tipos de proveedores | Ejemplos de servicios | Tiempos de espera estimados |
|---|---|---|---|
| **Línea de enfermería** | **Enfermeros titulados (*Registered Nurse*, RN) con licencia**<br>Hable con un enfermero las 24 horas del día, los 7 días de la semana | • Consejos sobre el cuidado personal<br>• Respuestas a preguntas sobre la salud<br>• Asesoramiento para elegir dónde recibir atención médica | • Sin tiempo de espera |
| **Atención médica primaria** | **Proveedor de atención primaria (PCP)**<br>Llame a su PCP primero cuando necesite atención médica | • Atención médica preventiva<br>• Problemas de salud repentinos o a corto plazo<br>• Condiciones o enfermedades a largo plazo, como la diabetes | • 10 días hábiles o menos<br>• Algunas citas en el mismo día |
| **Atención médica de urgencia** | **Servicios de telesalud**<br>Hable con un médico por teléfono o en línea | • Resfrío/gripe/fiebre<br>• Erupciones<br>• Infecciones (piel/ojos/oídos/vías urinarias)<br>• Problemas respiratorios (respiración sibilante/tos)<br>• Problemas estomacales (dolor/vómitos/diarrea)<br>• Lesiones menores | • Minutos a horas |
| | **Clínicas minoristas**<br>Ubicadas en farmacias minoristas y atendidas por enfermeros practicantes | | • Minutos a horas<br>• Programe una visita y fíjese en línea cuál es el tiempo de espera aproximado si se presenta sin cita previa |
| | **Centro de atención médica de urgencia**<br>Reciba atención médica en el mismo día, incluso después del horario de atención habitual y los fines de semana | | • Minutos a horas |
| **Atención médica de emergencia** | **Sala de emergencias**<br>Atención médica para condiciones que pongan en peligro la vida. No use la sala de emergencias para atención médica de rutina o enfermedades leves | • Dolor en el pecho<br>• Cambios repentinos en la vista<br>• Debilidad/dificultad para hablar | • La espera depende de la gravedad de la enfermedad/lesión |

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 asistencia, 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.

*Los miembros de Medi-Cal, Cal MediConnect, PASC y L.A. Care Covered™ pueden usar los servicios de telesalud. Es posible que los miembros que también tengan Medicare no puedan usar los servicios de telesalud. Es posible que su plan de salud no cubra todos los servicios de telesalud. Consulte el manual de su plan o llame a L.A. Care al número que figura en su tarjeta de identificación.*

L.A. Care Medi-Cal



# La COVID-19

## es una infección muy contagiosa causada por el coronavirus

***El virus se contagia de persona a persona y puede prevenirse***. *Es hora de retomar sus citas de atención médica. Sus proveedores de atención médica están trabajando para protegerle durante las visitas.*

| **Los proveedores de atención médica están manteniendo los consultorios limpios y seguros de las siguientes maneras:** | **Recuerde seguir siempre las 3 E:** |
|---|---|
| • Usando mascarilla en todo momento<br>• Limpiando frecuentemente las salas de examen y las áreas de espera<br>• Respetando una distancia social de al menos 6 pies<br>• Limitando los horarios de las citas para separar a los pacientes sanos de los enfermos | • Evitar los lugares cerrados<br>• Evitar las aglomeraciones<br>• Evitar el contacto estrecho con otras personas, como conversar muy cerca |

| **Es importante cuidar su salud:** | |
|---|---|
| • Llame a su proveedor de atención médica para consultar sobre las prácticas de seguridad utilizadas en el consultorio, como cambios en el proceso de ingreso y las salas de espera.<br>• Pregúntele a su proveedor de atención médica si su visita puede realizarse por teléfono o video. | • Pregúntele a su proveedor de atención médica o su farmacia sobre el envío de medicamentos a domicilio. Si tiene una condición crónica, puede solicitar un suministro de medicamentos para 90 días.<br>• No falte a sus visitas.<br>• Vacúnese contra la COVID-19. |

Si cree que quizás tiene COVID-19, llame de inmediato al consultorio de su proveedor de atención médica. No vaya al consultorio del proveedor sin antes llamar. También puede llamar a la Línea de Enfermería de L.A. Care al **1-800-249-3619** (**TTY 711**). No postergue la atención médica de emergencia o urgencia para cualquier problema de salud.

**Use una mascarilla para proteger a su familia, sus amigos y su comunidad**.

Las vacunas contra la COVID-19 salvan vidas. L.A. Care y las agencias de salud pública recomiendan que todas las personas elegibles se vacunen contra la COVID-19. Las vacunas son seguras y altamente eficaces para prevenir una enfermedad grave, la hospitalización y la muerte. Las vacunas no infectan con el virus de la COVID-19. Las vacunas no provocan infertilidad y no incluyen un microchip. Los efectos secundarios generalmente son leves y desaparecen después de un día o dos, mientras que los beneficios de la vacuna permanecen. Vacunarnos ayudará a poner fin a la pandemia.

Para obtener más información sobre la COVID-19, visite: **lacare.org/vaccine**.

Los servicios de asistencia idiomática están disponibles de forma gratuita. 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. **La llamada es gratuita**.

# Cómo acceder

## Materiales para miembros de Medi-Cal de L.A. Care

***L.A. Care Health Plan*** *le brinda información acerca de sus beneficios de Medi-Cal, los medicamentos cubiertos y los médicos que trabajan con L.A. Care. Ver o imprimir el Manual para Miembros de Medi-Cal, el Directorio de proveedores y el Formulario de medicamentos de farmacia es sencillo.*

**Navegue**

**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 "Member Materials (Medi-Cal)" [Materiales para miembros (Medi-Cal)].

**Visite L.A. Care**

**Durante el horario de atención habitual**

Visite el Centro de Bienvenida de L.A. Care o uno de los Centros Comunitarios de Recursos de L.A. Care para recibir una copia impresa de nuestros Materiales para miembros de Medi-Cal, para que un representante de Servicio al Cliente responda sus preguntas o para recibir una orientación para miembros nuevos sobre cómo acceder a sus nuevos beneficios de Medi-Cal.

**Llame**

**1-888-839-9909** (**TTY 711**)
**Las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos**

Un integrante del personal de Servicios para los Miembros de L.A. Care podrá ayudarle con cualquier pregunta que tenga sobre cómo acceder al Manual para Miembros, el Directorio de proveedores y el Formulario de medicamentos de farmacia.

Para recibir esta información en otro idioma o en un formato alternativo, como letra grande, audio o 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.

**Recordatorio:** *Si el Departamento de Servicios Sociales Públicos (DPSS) del condado de Los Ángeles le envía un paquete de renovación de Medi-Cal, es importante que lo complete y lo envíe nuevamente al DPSS antes de la fecha límite para conservar su cobertura de Medi-Cal.*

L.A. Care Medi-Cal

## AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. L.A. Care Health Plan cumple con las leyes de derechos civiles estatales y federales. L.A. Care Health Plan no discrimina ilegalmente, no excluye a las personas ni las trata diferente debido a su sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identificación de 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 brinda:

- Asistencia y servicios gratuitos a las personas que tienen discapacidades, para ayudarlas a comunicarse mejor. Esto incluye:
  - ✓ intérpretes calificados del lenguaje de señas
  - ✓ información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Servicios idiomáticos gratuitos para las personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
  - ✓ intérpretes calificados
  - ✓ información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a L.A. Care Health Plan al **1-888-839-9909**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame a la línea **TTY al 711**. Si así lo solicita, podemos proporcionarle este documento en braille, letra grande, casete o formato electrónico. Para obtener una copia 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**

## CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA EN MATERIA DE DERECHOS CIVILES

Si cree que L.A. Care Health Plan no le ha brindado estos servicios o le ha discriminado ilegalmente de algún otro modo por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, 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 director de cumplimiento de L.A. Care Health Plan. Puede presentar una queja en materia de derechos civiles por teléfono, por escrito, en persona o por vía electrónica:

- **Por teléfono:** Llame al director de cumplimiento de L.A. Care Health Plan al **1-888-839-9909**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluso los días festivos. O bien, si tiene dificultades auditivas o del habla, llame a la línea **TTY al 711**.
- **Por escrito:** Complete un formulario para presentar una queja 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 L.A. Care Health Plan y diga que desea presentar una queja en materia 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 **916-440-7370**. Si tiene dificultades auditivas o del habla, llame al 711 (**Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones**).
- **Por escrito:** Complete un formulario para presentar una queja 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 **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 le han discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, 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 a la línea **TTY/TDD al 1-800-537-7697**.
- **Por escrito:** Complete un formulario para presentar una queja 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**.

# Asistencia idiomática

## 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 بريل 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 միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **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 ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬ ឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ 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.

L.A. Care Medi-Cal

## 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 ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-839-9909** (**TTY 711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## 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**). ਅਪਾਹਜ 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

LA3654 SP 11/21