

Health Net of California, Inc. (Health Net)



Formulario de Divulgación

HMO

Planes de pequeñas empresas

Consulte el Resumen de Beneficios y Cobertura para determinar su parte de los costos por los servicios y suministros cubiertos por este plan.



[Healthnet.com](https://www.healthnet.com)

1/2025 SG HMO DF

Opciones de prestación

Cuando se trata de la atención de su salud, las mejores decisiones se toman con las mejores opciones. Health Net of California, Inc. (Health Net) le brinda alternativas que contribuirán a que reciba la atención que se merece. Este *Formulario de Divulgación* responde preguntas básicas sobre el plan de la organización para el mantenimiento de la salud (por sus siglas en inglés, HMO).

La cobertura descrita en este *Formulario de Divulgación* debe cumplir con los requisitos de cobertura de beneficios de salud esenciales que exige la Ley de Cuidado de Salud Asequible. Los beneficios de salud esenciales no están sujetos a ningún límite anual de dinero.

Los beneficios descritos en este *Formulario de Divulgación* no discriminan por origen racial, origen étnico, nacionalidad, sexo, identidad de género, expresión de género, edad, discapacidad, orientación sexual, información genética ni religión, y no están sujetos a ninguna enfermedad preexistente ni período de exclusión.

Si tiene otras preguntas, comuníquese con nosotros:



Por teléfono: 1-800-522-0088



Por correo:

Health Net of California
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409-9103



En línea: www.healthnet.com

Este *Formulario de Divulgación* (incluida cualquier cláusula adicional que corresponda) y el *Resumen de Beneficios y Cobertura* (por sus siglas en inglés, *SBC*) son un resumen de su plan de salud. La *Evidencia de Cobertura* (por sus siglas en inglés, *EOC*) del plan, que recibirá después de inscribirse, contiene los términos y condiciones exactos de su cobertura de Health Net. Usted tiene derecho a revisar la *EOC* antes de inscribirse. Para obtener una copia de la *EOC*, llame al Centro de Comunicación con el Cliente, al 1-800-522-0088. También debe consultar el *Contrato Grupal de Servicios Profesionales y Hospitalarios* (emitido para su empleador) para determinar las disposiciones contractuales que rigen. Es importante que lea cuidadosamente este *Formulario de Divulgación*, el *SBC* y, cuando la reciba, la *EOC* del plan, en particular, las secciones que se aplican a las personas con necesidades especiales de atención de salud. Este *Formulario de Divulgación* incluye una matriz de beneficios en la sección “Matriz de beneficios”. El *SBC*, publicado junto con este *Formulario de Divulgación*, describe lo que cubre el plan y lo que usted paga por los servicios y suministros cubiertos.



Cláusula Adicional de HMO WholeCare Network de Health Net (Cláusula Adicional)

Health Net of California, Inc. (Health Net) publica esta *Cláusula Adicional* junto con el documento de cobertura. En ella, se describe la red de proveedores disponible para la cobertura del plan. Consulte esta *Cláusula Adicional* junto con el documento de cobertura para saber lo que el plan cubre y qué montos tendrá que pagar por los servicios y suministros cubiertos.

HMO WHOLECARE NETWORK DE HEALTH NET

LEA ESTE AVISO IMPORTANTE ACERCA DEL ÁREA DE SERVICIO DEL PLAN DE SALUD HMO WHOLECARE NETWORK DE HEALTH NET Y DE CÓMO OBTENER SERVICIOS DE LOS PROVEEDORES MÉDICOS Y HOSPITALARIOS DE WHOLECARE NETWORK

Excepto en los casos de atención de emergencia, los beneficios para los servicios médicos y hospitalarios conforme al plan **HMO WholeCare Network de Health Net** (“WholeCare Network”) solo se encuentran disponibles si usted vive o trabaja en el área de servicio de HMO WholeCare Network y recibe atención de un médico o en un hospital de HMO WholeCare Network. Cuando se inscribe en el plan HMO WholeCare Network, usted solo puede recibir atención de un médico o en un hospital que pertenezca a WholeCare Network y debe elegir a un médico de atención primaria de HMO WholeCare Network. Usted solo puede recibir atención de un médico, un proveedor auxiliar o un hospital que pertenezca a HMO WholeCare Network. Puede obtener servicios y suministros cubiertos auxiliares, de farmacia o de salud del comportamiento de cualquier proveedor participante auxiliar, de farmacia o de salud del comportamiento de Health Net.

Cómo obtener los servicios cubiertos por el plan HMO WholeCare Network de Health Net

Tipo de proveedor	Disponible con estos tipos de proveedores
HOSPITAL	Únicamente hospitales de HMO WholeCare Network*.
MÉDICO.....	Únicamente médicos de HMO WholeCare Network*.
AUXILIAR	Todos los proveedores auxiliares contratados por HMO WholeCare Network*.
FARMACIA.....	Todas las farmacias participantes de Health Net.
SALUD DEL COMPORTAMIENTO	Todos los proveedores de salud del comportamiento contratados por Health Net.

- * *Los beneficios de este plan para los servicios médicos, auxiliares y hospitalarios solo se encuentran disponibles para los servicios cubiertos recibidos de un médico, servicio auxiliar u hospital de WholeCare Network, excepto (1) en caso de atención requerida de urgencia fuera de un radio de 30 millas de su grupo médico y toda la atención de emergencia; (2) las remisiones a proveedores que no pertenecen a HMO WholeCare Network, que están cubiertas cuando son emitidas por su grupo médico de HMO WholeCare Network, y (3) los servicios cubiertos prestados por un proveedor que no pertenece a HMO WholeCare Network cuando Health Net los autoriza. Consulte el documento de cobertura para obtener más información sobre las remisiones y cómo recibir atención de emergencia.*

En el *Directorio de Proveedores de WholeCare Network* de Health Net figuran el área de servicio y una lista de proveedores médicos, hospitalarios y auxiliares de WholeCare Network. Además, los médicos y hospitales de WholeCare Network se encuentran en línea, en nuestro sitio web, www.healthnet.com. El *Directorio de Proveedores de HMO WholeCare Network* es distinto a otros directorios de proveedores de Health Net. Puede solicitar una copia del *Directorio de Proveedores de HMO WholeCare Network* de Health Net en línea o llamando al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al **1-800-522-0088**.



No todos los médicos y hospitales que tienen contrato con Health Net son proveedores de HMO WholeCare Network. Solo aquellos médicos y hospitales específicamente identificados como participantes en HMO WholeCare Network pueden proporcionar servicios conforme a este plan, excepto en los casos descritos en el cuadro anterior.

A menos que se indique específicamente lo contrario, el uso de los siguientes términos en este documento de cobertura se refiere solo a HMO WholeCare Network, según se explicó antes.

- Health Net.
- Área de servicio de Health Net.
- Hospital.
- Médico afiliado, grupo médico participante, médico de atención primaria, médico, proveedor participante, grupos médicos contratados y proveedores contratados.
- Red.
- *Directorio de Proveedores.*

Estándares de acceso alternativo a WholeCare Network de Health Net

WholeCare Network incluye médicos de atención primaria, especialistas y hospitales participantes en el área de servicio de WholeCare. (Los MinuteClinics de CVS no se encuentran disponibles dentro del área de servicio de WholeCare Network, pero las personas inscritas tienen acceso a todos los MinuteClinics de CVS, independientemente del área geográfica donde se encuentren). Sin embargo, los afiliados de WholeCare que residan en los siguientes códigos postales deberán viajar como se indica para obtener acceso a un PCP participante o recibir servicios hospitalarios que no son de emergencia.

De 16 a 30 millas

- Condado de Contra Costa:..... 94505:** Discovery Bay (hospital); **94513:** Brentwood (hospital); **94514:** Byron (hospital); **94561:** Oakley (hospital).
- Condado de El Dorado:..... 95614:** Cool (hospital); **95684:** Somerset (PCP y hospital); **95726:** Pollock Pines (hospital).
- Condado de Fresno: 93606:** Biola (hospital); **93609:** Caruthers (hospital); **93630:** Kerman (hospital); **93656:** Riverdale (hospital); **93675:** Squaw Valley (hospital).
- Condado de Madera:..... 93610:** Chowchilla (hospital); **93614:** Coarsegold (hospital).
- Condado de Marin: 94937:** Inverness (hospital); **94956:** Point Reyes Station (hospital).
- Condado de Merced:..... 93620:** Dos Palos (hospital); **95301:** Atwater (hospital); **95303:** Ballico (hospital); **95315:** Delhi (hospital); **95322:** Gustine (PCP); **95324:** Hilmar (hospital); **95333:** Le Grand (hospital); **95334:** Livingston (hospital); **95374:** Stevinson (hospital).
- Condado de Napa:..... 94558:** Napa (hospital).
- Condado de Nevada: 95949:** Grass Valley (hospital); **95959:** Nevada City (hospital).
- Condado de Placer: 95602:** Auburn (hospital); **95603:** Auburn (hospital); **95604:** Auburn (hospital); **95631:** Foresthill (hospital); **95648:** Lincoln (hospital); **95681:** Sheridan (hospital); **95703:** Applegate (hospital); **95722:** Meadow Vista (hospital).
- Condado de Sacramento: 95632:** Galt (hospital); **95638:** Herald (hospital); **95683:** Sloughhouse (hospital); **95693:** Wilton (hospital).
- Condado de San Joaquin: 95227:** Clements (hospital); **95230:** Farmington (hospital); **95236:** Linden (hospital); **95304:** Tracy (hospital); **95320:** Escalon (hospital); **95376:** Tracy (hospital); **95377:** Tracy (hospital); **95385:** Vernalis (hospital); **95391:** Tracy (hospital).
- Condado de San Mateo:..... 94020:** La Honda (hospital); **94021:** Loma Mar (hospital); **94074:** San Gregorio (hospital).
- Condado de Santa Barbara:... 93434:** Guadalupe (PCP); **93440:** Los Alamos (PCP); **93454:** Santa Maria (PCP); **93455:** Santa Maria (PCP); **93456:** Santa Maria (PCP); **93458:** Santa Maria (PCP).
- Condado de Santa Cruz: 95006:** Boulder Creek (hospital); **95017:** Davenport (hospital); **95033:** Los Gatos (hospital).
- Condado de Solano: 94571:** Rio Vista (PCP y hospital).
- Condado de Sonoma: 94923:** Bodega Bay (hospital); **95421:** Cazadero (PCP y hospital); **95425:** Cloverdale (hospital); **95430:** Duncans Mills (hospital); **95431:** Eldridge (hospital); **95450:** Jenner (PCP y hospital).
- Condado de Tulare: 93219:** Earlimart (hospital); **93265:** Springville (hospital); **93271:** Three Rivers (hospital).
- Condado de Yolo: 95606:** Brooks (PCP); **95607:** Capay (PCP y hospital); **95627:** Esparto (PCP y hospital); **95937:** Dunnigan (PCP y hospital).

Más de 30 millas

Condado de Fresno: **93602:** Auberry (hospital: 39 millas); **93605:** Big Creek (hospital: 52 millas); **93608:** Cantua Creek (PCP y hospital: 50 millas); **93622:** Firebaugh (PCP y hospital: 49 millas); **93627:** Helm (hospital: 41 millas); **93628:** Hume (PCP y hospital: 73 millas); **93634:** Lakeshore (PCP y hospital: 62 millas); **93640:** Mendota (hospital: 48 millas); **93641:** Miramonte (hospital: 44 millas); **93664:** Shaver Lake (PCP y hospital: 57 millas); **93667:** Tollhouse (hospital: 34 millas); **93668:** Tranquility (hospital: 39 millas).

Condado de Kings:..... **93204:** Avenal (hospital: 43 millas).

Condado de Madera:..... **93601:** Ahwahnee (hospital: 42 millas); **93604:** Bass Lake (hospital: 44 millas); **93643:** North Fork (hospital: 34 millas); **93644:** Oakhurst (hospital: 65 millas).

Condado de Merced:..... **93635:** Los Banos (hospital: 44 millas); **95322:** Gustine (hospital: 34 millas).

Condado de Napa:..... **94558:** Napa (PCP: 59 millas).

Condado de Santa Barbara:... **93254:** New Cuyama (PCP y hospital: 75 millas).

Condado de Sonoma: **95412:** Annapolis (hospital y PCP: 43 millas); **95441:** Geyserville (hospital: 31 millas); **95480:** Stewarts Point (PCP y hospital: 44 millas); **95497:** Gualala (PCP y hospital: 53 millas).

Condado de Tulare: **93207:** California Hot Springs (PCP y hospital: 41 millas); **93208:** Camp Nelson (PCP y hospital: 33 millas); **93260:** Posey (PCP y hospital: 41 millas); **93262:** Sequoia National Park (hospital: 51 millas); **93603:** Badger (hospital: 42 millas).

Condado de Yolo: **95637:** Guinda (PCP y hospital: 32 millas); **95679:** Rumsey (PCP y hospital: 36 millas).

Si tiene alguna pregunta sobre el área de servicio de HMO WholeCare Network, la elección de su médico de atención primaria de HMO WholeCare Network o el acceso a la atención de especialistas o sus beneficios, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

Índice

Opciones de prestación	1
Cláusula Adicional de HMO WholeCare Network de Health Net (Cláusula Adicional)	4
Cómo funciona el plan	3
Matriz de beneficios	6
Límites de cobertura.....	7
Beneficios y cobertura	9
Administración de la utilización.....	14
Pago de honorarios y cargos.....	15
Centros.....	18
Renovación, continuidad o finalización de la cobertura	20
Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan	22
Información adicional sobre los beneficios del plan.....	24
Servicios de salud del comportamiento	24
Programa de Medicamentos Que Requieren Receta Médica	26
Programa de Atención de Acupuntura.....	32
Programa de Atención de la Vista Pediátrica	34
Servicios dentales pediátricos.....	36
Aviso de No Discriminación	43
Aviso de Servicios de Idiomas.....	45

Cómo funciona el plan

Lea la siguiente información para saber quién puede brindarle atención de salud o qué grupo médico debe utilizar. Si se publicó alguna cláusula adicional de la red junto con este documento, consúltela para obtener más información.

SELECCIÓN DE MÉDICOS Y GRUPOS MÉDICOS

- Cuando se inscribe en Health Net, usted elige un grupo médico contratado. De su grupo médico, debe seleccionar un médico para que le brinde la atención de salud básica; este será su médico de atención primaria (por sus siglas en inglés, PCP).
- Health Net requiere la designación de un PCP. Los PCP proporcionan y coordinan su atención médica. Tiene derecho a designar a cualquier PCP que participe en nuestra red y que esté disponible para aceptarlos a usted o a sus familiares, sujeto a los requisitos del grupo médico. Para los niños, se puede designar a un pediatra como PCP. Y hasta que lo haga, en Health Net designarán uno por usted. Para obtener información sobre cómo seleccionar un PCP y para ver una lista de los PCP participantes en el área de servicio de Health Net, consulte el *Directorio de Grupos de HMO de Health Net* (*Directorio de HMO de Health Net*). El *Directorio de HMO de Health Net* también se encuentra disponible en el sitio web de Health Net, www.healthnet.com. Llame al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de Health Net, para obtener información acerca del proveedor.
- Cada vez que usted o un familiar cubierto necesiten atención de salud, su PCP les proporcionará la atención médicamente necesaria. La atención de especialistas también está disponible cuando lo remiten su PCP o su grupo médico.
- No es necesario que elija al mismo grupo médico o PCP para todos sus familiares. Los grupos médicos, junto con los nombres de los médicos, se indican en el *Directorio de HMO de Health Net*.

CÓMO ELEGIR A UN MÉDICO

Elegir un PCP es importante para la calidad de la atención que recibe. Para que esté cómodo con su elección, le sugerimos lo siguiente:

- Analice cualquier problema importante de salud con su PCP elegido.
- Consulte a su PCP o al grupo médico sobre las políticas de remisiones a especialistas y los hospitales que utiliza el grupo médico.
- Asegúrese de que usted y sus familiares tengan un acceso adecuado a la atención médica, seleccionando un médico que se encuentre dentro de un radio de 30 millas de su hogar o de su trabajo.

ESPECIALISTAS Y ATENCIÓN DE REMISIÓN

Si necesita atención médica que su PCP no puede proporcionarle, este puede remitirlo a un especialista o a otro proveedor de atención de salud para que reciba dicha atención. Consulte la sección “Trastornos de salud mental y por abuso de sustancias” a continuación para obtener información sobre cómo recibir atención para estos trastornos.

No necesita autorización previa de Health Net ni de ninguna otra persona (incluido un PCP) para obtener acceso a la atención de salud sexual o reproductiva, ginecológica y obstétrica de un profesional de la salud dentro de la red que se especialice en estas áreas de atención. Sin embargo, el profesional de la salud posiblemente deba cumplir con determinados procedimientos, como obtener la autorización previa para ciertos servicios, o seguir un plan de tratamiento aprobado previamente o los procedimientos para realizar remisiones. Para obtener una lista de los profesionales de la salud participantes que se especializan en salud sexual y reproductiva, obstetricia o ginecología, consulte el *Directorio de Grupos de HMO de Health Net (Directorio de HMO de Health Net)* en el sitio web de Health Net, www.healthnet.com. Puede solicitar una copia del *Directorio de HMO de Health Net* en línea o llamando al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al **1-800-522-0088**.

TRASTORNOS DE SALUD MENTAL Y POR ABUSO DE SUSTANCIAS

Si quiere obtener más información sobre cómo recibir atención y los requisitos de autorización previa de Health Net, consulte la sección “Servicios de salud del comportamiento” de este *Formulario de Divulgación*.

SERVICIOS DE MINUTECLINIC DE CVS

MinuteClinic de CVS es un centro de salud, generalmente dentro de una farmacia de CVS, que está diseñado para ofrecer una alternativa a la visita al consultorio de un médico para el tratamiento no programado de enfermedades o lesiones que no son de emergencia, como una amigdalitis estreptocócica, una conjuntivitis o alguna alergia de estación. Las visitas a MinuteClinic de CVS están cubiertas según se muestra en la sección “Programa de beneficios y copagos”.

No necesita autorización previa ni una remisión de su PCP o grupo médico contratado para poder obtener acceso a los servicios de MinuteClinic de CVS. Sin embargo, se requiere una remisión del grupo médico contratado o del PCP para cualquier consulta con un especialista. Para obtener más información sobre estos centros, consulte la *EOC* del plan o comuníquese con Health Net al número de teléfono que aparece en la contraportada.

CÓMO INSCRIBIRSE

Complete el formulario de inscripción que se encuentra en el paquete de inscripción y entrégueselo a su empleador. Si el formulario no está incluido, su empleador puede pedirle que utilice un formulario electrónico de inscripción o un sistema interactivo de respuesta de voz para inscribirse. Comuníquese con su empleador para obtener más información.

Algunos hospitales y otros proveedores no prestan uno o más de los siguientes servicios que pueden estar cubiertos conforme a la *Evidencia de Cobertura* del plan y que usted o algún familiar podrían necesitar:

- **Planificación familiar.**
- **Servicios anticonceptivos, incluida la anticoncepción de emergencia.**
- **Esterilización, incluida la ligadura de trompas en el momento del parto.**
- **Tratamientos para la infertilidad.**
- **Aborto.**

Antes de inscribirse, debe obtener información adicional. Llame a su futuro médico, grupo médico, asociación de práctica independiente o clínica, o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada, para asegurarse de poder obtener los servicios de atención de salud que necesita.

Matriz de beneficios

La matriz a continuación enumera ejemplos de los servicios que se proporcionan conforme a este plan. Consulte el SBC, publicado junto con este Formulario de Divulgación, para saber los montos que pagará por los servicios y suministros cubiertos.

EL OBJETIVO DE ESTA MATRIZ ES QUE SE LA UTILICE COMO AYUDA PARA COMPARAR LOS BENEFICIOS DE COBERTURA, PERO ES SOLO UN RESUMEN. PARA OBTENER UNA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS BENEFICIOS Y LAS LIMITACIONES DE LA COBERTURA, SE DEBE CONSULTAR LA *EVIDENCIA DE COBERTURA*.

Beneficios principales	Lo que usted paga
Deducible	En el <i>SBC</i> , se indica si el plan tiene un deducible que debe alcanzarse antes de que empecemos a pagar los beneficios.
Máximos de por vida.....	Este plan no cuenta con un máximo de por vida.
Servicios profesionales.....	Consulte “Si acude al consultorio o clínica del proveedor” en el <i>SBC</i> .
Servicios para pacientes ambulatorios...	Consulte “Si le hacen una cirugía ambulatoria” en el <i>SBC</i> .
Servicios de hospitalización	Consulte “Si necesita hospitalización” en el <i>SBC</i> .
Cobertura de salud de emergencia	Consulte “Si necesita atención médica inmediata” en el <i>SBC</i> .
Servicios de ambulancia.....	Consulte “Si necesita atención médica inmediata” en el <i>SBC</i> .
Cobertura de medicamentos que requieren receta médica.....	Consulte “Si necesita un medicamento para tratar su enfermedad o condición médica” en el <i>SBC</i> .
Equipo médico duradero	Consulte “Si necesita servicios de recuperación o tiene otras necesidades especiales de salud” en el <i>SBC</i> .
Servicios de salud mental.....	Consulte “Si necesita servicios de salud mental, salud conductual o de abuso de sustancias” en el <i>SBC</i> .
Servicios de trastornos por abuso de sustancias.....	Consulte “Si necesita servicios de salud mental, salud conductual o de abuso de sustancias” en el <i>SBC</i> .
Servicios de atención de salud en el hogar	Consulte “Si necesita servicios de recuperación o tiene otras necesidades especiales de salud” en el <i>SBC</i> .
Otros servicios	Consulte “Si se realiza un examen” y “Si necesita servicios de recuperación o tiene otras necesidades especiales de salud” en el <i>SBC</i> .
Atención de la vista pediátrica.....	Los beneficios de la vista pediátricos son administrados por Centene Vision Services. Consulte la sección “Programa de Atención de la Vista Pediátrica” que aparece más adelante en este <i>Formulario de Divulgación</i> para obtener información sobre los beneficios, incluido el programa para lentes y accesorios.
Servicios dentales pediátricos.....	Los beneficios dentales pediátricos son ofrecidos y administrados por Dental Benefit Providers of California, Inc. (DBP). DBP no está afiliado a Health Net. Consulte la sección “Programa de Atención Dental Pediátrica” que aparece más adelante en este <i>Formulario de Divulgación</i> para obtener información sobre los beneficios. Consulte la <i>EOC</i> para obtener más información.

Límites de cobertura

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

- Servicios de ambulancia y de paramédicos que no impliquen el traslado del paciente o que no cumplan con los criterios de atención de emergencia, a menos que tales servicios sean médicamente necesarios y se haya obtenido una autorización previa.
- La terapia de biorretroalimentación se limita a tratamientos médicamente necesarios de determinados trastornos físicos (como la incontinencia y el dolor crónico) y trastornos de salud mental y por abuso de sustancias.
- La atención de salud mental como condición de libertad bajo palabra o de libertad condicional, o las pruebas o los tratamientos para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias ordenados por un tribunal, excepto cuando esos servicios sean médicamente necesarios.

Excepción: El plan cubrirá el costo de desarrollar una evaluación de conformidad con la sección 5977.1 del Código de Bienestar e Instituciones y de proporcionar todos los servicios de atención de salud a un afiliado cuando sea requerido o recomendado en virtud de un Acuerdo de Asistencia Comunitaria, Recuperación y Empoderamiento (por sus siglas en inglés, CARE) o con un plan CARE aprobado por un tribunal, independientemente de que el servicio lo brinde un proveedor dentro o fuera de la red. Los servicios se ofrecen al afiliado sin costo compartido ni autorización previa, excepto los medicamentos que requieren receta médica. Los medicamentos que requieren receta médica están sujetos al costo compartido que se indica en la sección “Programa de beneficios” en el *SBC* del plan y pueden requerir autorización previa.

- Servicios quiroprácticos, a menos que se indiquen como cubiertos en el *SBC* del plan.
- El calzado correctivo se limita a calzado médicamente necesario que esté hecho a medida para el afiliado y permanezca adherido a un aparato ortopédico médicamente necesario que también sea un beneficio cubierto por este plan; o bien, que constituya un dispositivo podiátrico para prevenir o tratar complicaciones derivadas de la diabetes. No se cubren otros tipos de calzado correctivo, a menos que se indique específicamente en la *EOC* del plan.
- Servicios y suministros cosméticos.
- Cuidado asistencial o como residente.
- Servicios dentales para afiliados a partir de los 19 años. Sin embargo, están cubiertos los servicios dentales o de ortodoncia médicamente necesarios que sean una parte integral de la cirugía reconstructiva relacionada con procedimientos de paladar hendido. El paladar hendido incluye, además de la afección del mismo nombre, el labio leporino u otras anomalías craneofaciales asociadas con el paladar hendido.
- Suministros desechables para uso en el hogar, excepto ciertos suministros para ostomía o urología desechables.
- Procedimientos experimentales o de investigación, excepto según lo establecido en las secciones “Estudios clínicos” y “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan” de este *Formulario de Divulgación*.

- La cobertura para la preservación de la fertilidad no incluye lo siguiente: tecnologías de reproducción asistida de seguimiento para lograr un futuro embarazo, como inseminación artificial, fertilización *in vitro* o transferencia de embriones; diagnóstico genético previo a la implantación; donación de óvulos, espermatozoides o embriones; o gestación subrogada (uso de madres sustitutas).
- Las pruebas genéticas no están cubiertas, excepto cuando Health Net las considera médicamente necesarias. El médico que las indica tiene que solicitar una autorización previa para la cobertura. Sin embargo, no se requiere autorización previa para las pruebas de biomarcadores de afiliados con cáncer avanzado o metastásico en estadio 3 o 4.
- Audífonos.
- Vacunas e inyecciones para viajes al extranjero o por motivos laborales.
- Servicios y suministros para tratar la infertilidad, a menos que se indiquen como cubiertos en el *SBC* del plan.
- Terapia matrimonial, salvo cuando se proporciona en relación con otros servicios prestados para trastornos tratables de salud mental o por abuso de sustancias.
- Instituciones no autorizadas. Este plan solo cubre servicios o suministros médicamente necesarios proporcionados por un hospital, un centro de cuidado de pacientes terminales, un centro de enfermería especializada aprobado por Medicare, un centro de tratamiento residencial con licencia u otro centro médico que funcione con la licencia correspondiente, tal como se especifica en la *EOC* del plan. Cualquier institución que no tenga licencia para prestar servicios y suministros médicos, independientemente de cómo se la denomine, no es una institución elegible.
- Ortopedia (ejercicios oculares).
- Aparatos ortóticos (como aparatos ortopédicos, soportes y yesos) que no estén hechos a medida. Consulte el ítem sobre calzado correctivo que aparece anteriormente para conocer las limitaciones adicionales de los aparatos ortóticos para los pies.
- Medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios (excepto según se indica en la sección "Programa de Medicamentos Que Requieren Receta Médica").
- Artículos personales o para comodidad personal.
- Autotratamiento del médico.
- Médicos que traten a familiares directos.
- Habitación privada cuando sea hospitalizado, a menos que sea médicamente necesaria.
- Atención de enfermería privada.
- Cirugía refractiva del ojo, a menos que sea médicamente necesaria, recomendada por el médico tratante del afiliado y autorizada por Health Net.
- Cirugía para revertir procedimientos de esterilización.
- Cuidado de los pies de rutina para el tratamiento de callos y corte de uñas, a menos que sea recetado para el tratamiento de la diabetes.
- Exámenes físicos de rutina (incluidos los exámenes psicológicos o las pruebas de detección de drogas) para seguros, licencias, empleos, escuelas, campamentos u otros propósitos que no sean preventivos.

- Servicios y suministros no autorizados por Health Net o el grupo médico, de acuerdo con los procedimientos de Health Net.
- Los servicios por un embarazo de madre sustituta están cubiertos cuando la madre sustituta está afiliada a Health Net. Sin embargo, cuando se obtenga un pago por la sustitución, Health Net tendrá un derecho de retención sobre ese pago para recuperar sus gastos médicos.
- Servicios recibidos antes de la fecha de entrada en vigor o después de la terminación de la cobertura, excepto según lo específicamente estipulado en la sección “Extensión de beneficios” de la *EOC* del plan.
- Servicios relacionados con la educación y la capacitación, incluidos los servicios con propósitos laborales o profesionales, a excepción del tratamiento de salud del comportamiento para el trastorno generalizado del desarrollo o el autismo.
- Tratamiento en un hospital estatal, salvo que lo reciba por una emergencia o por atención requerida de urgencia.
- Estrés, salvo cuando el servicio se proporciona en relación con otros servicios prestados para trastornos tratables de salud mental o por abuso de sustancias.
- Las consultas de telesalud a través de un proveedor selecto no cubren los servicios de especialistas; tampoco cubren las recetas médicas de sustancias controladas por la Agencia Federal Antinarcoóticos (por sus siglas en inglés, DEA), medicamentos no terapéuticos o determinados medicamentos que pueden ser nocivos por su potencial de abuso.
- Tratamiento de trastornos de la articulación de la mandíbula o procedimientos quirúrgicos para reducir o realinear la mandíbula, a menos que sean médicamente necesarios.
- Tratamiento de la obesidad, reducción o control de peso, excepto el tratamiento de la obesidad mórbida. Algunos servicios pueden cubrirse como servicios de atención preventiva según se describe en la *EOC* del plan.

La lista anterior es parcial y se refiere a las principales exclusiones y limitaciones aplicables a la parte médica de su plan de Health Net. La *EOC*, que recibirá si se inscribe en este plan, contendrá la lista completa.

Beneficios y cobertura

ATENCIÓN MÉDICAMENTE NECESARIA

Todos los servicios que sean médicamente necesarios estarán cubiertos por su plan de Health Net (a menos que estén específicamente excluidos conforme al plan). Todos los servicios o suministros cubiertos se detallan en la *EOC* del plan; cualquier otro servicio o suministro no está cubierto.

EMERGENCIAS

Health Net cubre la atención de emergencia y la atención requerida de urgencia en todo el mundo. Si necesita atención de emergencia o atención requerida de urgencia, busque atención donde esté disponible de inmediato. Según las circunstancias, puede procurar la atención requerida de urgencia de

su grupo médico (por problemas médicos), de su profesional de salud mental participante (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias) o de un centro de atención de urgencia. En caso de emergencia, vaya al centro de emergencias más cercano, o bien, llame al **911**.

Se le recomienda que utilice adecuadamente el sistema de respuesta de emergencia **911**, en las áreas en las que dicho sistema está establecido y en funcionamiento, cuando tenga una afección médica de emergencia (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias) que requiera una respuesta de emergencia. Se cubrirán todos los servicios de ambulancia aérea y terrestre, y los servicios de transporte en ambulancia proporcionados como resultado de una llamada al **911** si la solicitud se realiza debido a una afección médica de emergencia (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias). También puede llamar al 988, el sistema nacional de línea directa para casos de suicidio y crisis de salud mental.

Toda la atención de seguimiento (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias), después de que la urgencia haya pasado y su afección se haya estabilizado, debe ser proporcionada por su grupo médico (por problemas médicos) o profesional de salud mental participante (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias) o, si es un requisito, debe ser autorizada por su grupo médico (por problemas médicos) o Health Net (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias); de lo contrario, Health Net no la cubrirá.



La **atención de emergencia** incluye pruebas de detección, evaluaciones y exámenes realizados por un médico (u otro personal hasta el punto permitido por la ley aplicable y dentro del alcance de su licencia y privilegios) para determinar si existe una afección médica de emergencia o un parto activo y, si así fuera, cuál es la atención, el tratamiento y la cirugía, siempre y cuando se encuentre dentro del alcance de la licencia del profesional, necesarios para aliviar o eliminar la afección, dentro de las capacidades del centro. “Parto activo” es el trabajo de parto en un momento en el que podrían ocurrir cualquiera de las dos situaciones siguientes: (1) no hay tiempo suficiente para realizar un traslado seguro a otro hospital antes del parto o (2) un traslado representa una amenaza para la salud y la seguridad de la afiliada o de su niño por nacer. La atención de emergencia también incluirá pruebas de detección, evaluaciones y exámenes adicionales por parte de un médico (u otro personal hasta el punto permitido por la ley aplicable y dentro del alcance de su licencia y privilegios) para determinar si existe una afección médica psiquiátrica de emergencia, así como la atención y el tratamiento necesarios para aliviar o eliminar esa afección, ya sea dentro de las capacidades del centro o mediante el traslado del afiliado a una unidad psiquiátrica dentro de un hospital general de atención aguda o a un hospital psiquiátrico de atención aguda según sea médicamente necesario.

Se cubrirán todos los servicios de ambulancia aérea y terrestre, y los servicios de transporte en ambulancia proporcionados como resultado de una llamada al **911** si la solicitud se realiza debido a una afección médica de emergencia (incluidos los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias).

Una **afección médica de emergencia** es una enfermedad que se manifiesta mediante síntomas agudos (incluido el dolor intenso) de tal gravedad que, ante la falta de atención médica inmediata, podría esperarse razonablemente que ocurriera cualquiera de las siguientes situaciones: (1) se pondría en grave peligro la salud del paciente, (2) se dañarían gravemente las funciones del cuerpo, o (3) se produciría una disfunción grave de los órganos o las partes del cuerpo.

Una **afección médica psiquiátrica de emergencia** es un trastorno de salud mental o por consumo de sustancias que se manifiesta mediante síntomas agudos de gravedad suficiente como para que el paciente (1) se convierta en un peligro inmediato para sí mismo o para los demás, o (2) tenga una incapacidad inmediata para procurarse o utilizar alimentos, alojamiento o ropa, debido al trastorno de salud mental o por consumo de sustancias.

La **atención requerida de urgencia** incluye cualquier servicio médico de otra manera cubierto, que una persona consideraría necesario para el tratamiento de una lesión, una enfermedad inesperada o una complicación de una afección existente, incluido el embarazo, para prevenir el deterioro grave de su salud, pero que no cumple con la definición de atención de emergencia mencionada en esta sección. Esto podría incluir servicios para casos en que una persona debería haber sabido que no existía una emergencia.

AVISO DE COBERTURA EXIGIDA

Los beneficios de este plan le brindan la cobertura exigida por la Ley Federal de Protección de la Salud de la Madre y el Recién Nacido de 1996 y por la Ley de Salud de la Mujer y Derechos sobre el Cáncer de 1998.

Conforme a la Ley de Protección de la Salud de la Madre y el Recién Nacido de 1996, se establece un período mínimo de internación después del parto. En concreto, los planes de salud grupales y las entidades emisoras de seguros de salud por lo general no pueden, en virtud de la ley federal, restringir los beneficios del período de internación en relación con el nacimiento, tanto para la madre como para el niño recién nacido, a menos de 48 horas después de un parto vaginal o a menos de 96 horas después de una cesárea. Sin embargo, en la ley federal por lo general no se prohíbe que el proveedor a cargo de la atención de la madre o del recién nacido, después de consultar a la madre, pueda darles de alta a ella o al recién nacido antes de las 48 horas (o 96 horas, según corresponda). En cualquier caso, según la ley federal, los planes y sus emisores no podrán exigir que un proveedor obtenga autorización del plan o de la entidad emisora de seguros para indicar una internación que no supere las 48 horas (o 96 horas).

La Ley de Salud de la Mujer y Derechos sobre el Cáncer de 1998 se aplica a las mastectomías médicamente necesarias y en ella se exige cobertura de las prótesis y la cirugía reconstructiva en cualquiera de los senos a fin de restaurar y lograr la simetría.

ACCESO OPORTUNO A LA ATENCIÓN

El Departamento de Atención Médica Administrada de California (por sus siglas en inglés, DMHC) ha establecido reglamentaciones (Código de Regulaciones de California, título 28, sección 1300.67.2.2) que determinan requisitos para el acceso oportuno a los servicios de atención de salud que no son de emergencia.

Comuníquese con Health Net al número que aparece en la contraportada los 7 días de la semana, las 24 horas del día, para acceder a los servicios de selección o clasificación según las prioridades de atención. Health Net brinda acceso a servicios de atención de salud cubiertos de manera oportuna. Si quiere obtener más información, consulte la *EOC* del plan o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

Consulte la sección “Aviso de Servicios de Idiomas” para obtener información acerca de la disponibilidad de servicios de interpretación sin costo.

ESTUDIOS CLÍNICOS

Los costos de la atención de rutina para los pacientes con diagnóstico de cáncer o alguna otra enfermedad o afección de riesgo vital, quienes han sido aceptados en estudios clínicos de fase I, II, III o IV, están cubiertos cuando estos estudios son médicamente necesarios, recomendados por el médico tratante del afiliado y autorizados por Health Net. El médico debe determinar que la participación en el estudio tenga un beneficio potencialmente significativo para el afiliado y que el estudio tenga una intención terapéutica. Si quiere más información, consulte la *EOC* del plan.

SEGUNDAS OPINIONES

Tiene derecho a solicitar una segunda opinión en los siguientes casos:

- Su PCP o un médico al que fue remitido le dan un diagnóstico o le recomiendan un plan de tratamiento con el que usted no está satisfecho.
- No está satisfecho con el resultado del tratamiento que ha recibido.
- Se le diagnostica una enfermedad o se le recomienda un plan de tratamiento para una enfermedad que podría hacerle perder la vida, una extremidad o una función corporal, o provocarle impedimentos sustanciales, incluida una enfermedad crónica grave.
- Su PCP o un médico al que fue remitido no pueden diagnosticar su afección, o los resultados de las pruebas son contradictorios.

Cuando solicita una segunda opinión, usted será responsable de los deducibles y copagos aplicables. Para obtener una copia de la política sobre segundas opiniones de Health Net, llame al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que se encuentra en la contraportada.

COBERTURA PARA RECIÉN NACIDOS

Los bebés nacidos después de la fecha de su inscripción están automáticamente cubiertos durante 31 días (a partir de la fecha de nacimiento). Para continuar con la cobertura, se debe inscribir al bebé a través de su empleador antes del día 60 posterior a su nacimiento. Si no se inscribe al bebé dentro de los 60 días (a partir de la fecha de nacimiento):

- La cobertura finalizará después de los 31 días (a partir de la fecha de nacimiento).
- Usted tendrá que pagar a su grupo médico toda la atención médica brindada después del día 31 (a partir de la fecha de nacimiento).

DERECHOS DE INSCRIPCIÓN ESPECIAL CONFORME A LA LEY DE REAUTORIZACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURO DE SALUD PARA NIÑOS DE 2009

Conforme a la Ley de Reautorización del Programa de Seguro de Salud para Niños de 2009, se crea un período de inscripción especial en el que las personas y sus dependientes elegibles para solicitar la inscripción en este plan dentro de los 60 días posteriores al momento en que dejan de ser elegibles y pierden la cobertura de un plan Medi-Cal.

EXTENSIÓN DE BENEFICIOS

Si usted o un familiar cubierto presentan una discapacidad total cuando su empleador finaliza el contrato grupal de servicios con Health Net, es posible que se cubra el tratamiento de la discapacidad hasta que ocurra una de las siguientes situaciones:

- Transcurra un máximo de 12 meses consecutivos desde la fecha de terminación.
- Se hayan agotado los beneficios disponibles.
- Termine la discapacidad.
- El afiliado se inscriba en otro plan que cubra la discapacidad.

Debe solicitar a Health Net una extensión de beneficios por discapacidad dentro de los 90 días posteriores a la finalización del contrato de su empleador con nosotros. A intervalos especificados, solicitaremos un comprobante médico que certifique la discapacidad total.

CONFIDENCIALIDAD Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS AFILIADOS

Health Net sabe que la información personal de sus expedientes médicos es privada. Por lo tanto, protegemos su información médica personal en todos los entornos (esto incluye información oral, escrita y electrónica). El único caso en que divulgaríamos su información confidencial sin su autorización es para pago, tratamiento y operaciones de atención de salud (incluidos, entre otros, los programas de administración de la utilización, mejoramiento de la calidad, control de enfermedades o administración de casos), o cuando lo permita o requiera la ley, como por una orden o citación de un tribunal. No divulgaremos los detalles confidenciales de sus reclamos a su empleador o su agente. A menudo, a Health Net se le exige cumplir con medidas y requisitos de información de datos adicionales. En esos casos, no divulgamos ninguna información que identifique a nuestros afiliados, para proteger su privacidad.

PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Cuando se convierte en afiliado, Health Net utiliza y divulga la información médica protegida y la información financiera personal no pública* del afiliado para propósitos de tratamiento, pago, operaciones de atención de salud y cuando lo permita o requiera la ley. Health Net proporciona a los afiliados un *Aviso de Prácticas de Privacidad* en el que se describe cómo utiliza y divulga información

médica protegida; los derechos de la persona de acceder y solicitar modificaciones, restricciones y un informe de la divulgación de información médica protegida; y los procedimientos para presentar quejas. Health Net le dará la oportunidad de aprobar o rechazar la divulgación de su información para propósitos que no sean de divulgación de rutina, como por ejemplo, publicidad. Health Net brinda acceso a los afiliados para que revisen u obtengan una copia de la información médica protegida del afiliado que, en Health Net, conservamos en un conjunto de registros determinados. Health Net protege la información oral, escrita y electrónica en toda la organización, mediante el uso de garantías de seguridad razonables y apropiadas. Dichas garantías incluyen limitar el acceso a la información médica protegida de una persona solo a aquellas personas que necesiten conocer dicha información para realizar un pago, un tratamiento u operaciones de atención de salud, o bien, cuando lo permita o requiera la ley. Health Net divulga información médica protegida a los patrocinadores del plan para la administración de planes autofinanciados, pero no divulga dicha información a patrocinadores del plan o a empleadores para productos asegurados, a menos que el patrocinador del plan vaya a pagar o a cumplir con una operación de atención de salud para el plan. Puede encontrar el *Aviso de Prácticas de Privacidad* completo de Health Net en la EOC del plan, en www.healthnet.com, en “Prácticas de privacidad”, o puede llamar al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que se encuentra en la contraportada de este cuadernillo para obtener una copia.

* *La información financiera personal no pública incluye la información financiera que pueda identificarlo y que usted nos haya proporcionado para obtener la cobertura del plan de salud o que hayamos obtenido al brindarle los beneficios. Algunos ejemplos incluyen números de Seguro Social, saldos de cuentas e historial de pagos. No divulgamos ninguna información personal no pública sobre usted a ninguna persona, excepto según lo permita la ley.*

Administración de la utilización

La administración de la utilización es una parte importante de la administración de la atención de salud. A través de los procesos de autorización previa, revisión simultánea y retrospectiva, y administración de la atención, evaluamos los servicios proporcionados a nuestros afiliados para asegurarnos de que sean médicamente necesarios y apropiados para el lugar y el momento. Estos procesos ayudan a mantener los estándares de administración médica de alta calidad de Health Net.

AUTORIZACIÓN PREVIA

Algunos servicios propuestos pueden requerir una evaluación antes de su aprobación. Para evaluar que el procedimiento sea médicamente necesario y se haya planeado para el entorno apropiado (es decir, para pacientes internados, cirugía ambulatoria, etc.), se usan criterios basados en la evidencia.

REVISIÓN SIMULTÁNEA

Este proceso continúa con la revisión para autorizar el tratamiento de afecciones de pacientes internados y ciertas afecciones de pacientes ambulatorios en forma simultánea al seguimiento de la evolución de un afiliado, como, por ejemplo, durante la hospitalización de un paciente internado o mientras se reciben servicios de cuidado de la salud en el hogar como paciente ambulatorio.

PLANIFICACIÓN DEL ALTA

Este elemento del proceso de revisión simultánea garantiza que se planifique el alta de manera segura para el afiliado en concordancia con las órdenes de alta del médico y que se autoricen los servicios posteriores a la hospitalización, cuando sean necesarios.

REVISIÓN RETROSPECTIVA

Este proceso de administración médica evalúa la conveniencia de los servicios médicos caso por caso, luego de que se hayan prestado los servicios. Se realiza, por lo general, en casos en los que se requería autorización previa, pero no se obtuvo.

ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN O DE CASOS

Los administradores de atención de enfermería brindan asistencia, educación y orientación a los afiliados (y a sus familias) para problemas importantes de salud crónicos (a largo plazo) o agudos. Los administradores de atención trabajan en estrecha colaboración con los afiliados, sus médicos y los recursos comunitarios.

Si quiere obtener más información sobre el proceso de administración de la utilización de Health Net, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

Pago de honorarios y cargos

SU COPAGO Y DEDUCIBLES

En el *SBC*, se explica su cobertura y el pago de los servicios. Tómese un momento para leerlo en detalle.

PAGO PREVIO DE LOS HONORARIOS

El empleador pagará a Health Net sus cargos de suscripción mensuales y los de todos los familiares inscritos. Consulte con su empleador qué parte debe pagar usted. Si alguna vez su parte aumenta, el empleador se lo informará con anticipación.

OTROS CARGOS

Usted es responsable del pago de su parte del costo de los servicios cubiertos por este plan. Los montos que usted paga se denominan “deducibles” y “copagos”, y se describen en el *SBC*. Aparte de esos cargos, el resto del costo de los servicios cubiertos será pagado por Health Net.

Cuando el monto total de los deducibles y los copagos que usted paga iguale al desembolso máximo que se muestra en el *SBC*, no tendrá que pagar ningún deducible ni copago adicional durante el resto del año por la mayoría de los servicios prestados o autorizados por su grupo médico.



Los pagos por los servicios que no están cubiertos por este plan no cuentan para el desembolso máximo por año calendario. Además, ciertos deducibles y copagos no cuentan para el desembolso máximo, tal como se muestra en el SBC. Si quiere obtener más información, consulte la EOC del plan.

RESPONSABILIDAD DEL SUSCRIPTOR O DE LA PERSONA INSCRITA CON RESPECTO AL PAGO

Si recibe servicios de atención de salud sin la remisión o la autorización requerida de su PCP, grupo médico (por problemas médicos) o profesional de salud mental participante (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias) o, si es un requisito, sin la autorización de su grupo médico (por problemas médicos) o de Health Net (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias), usted será responsable del costo de estos servicios.



Recuerde que este plan solo cubre los servicios cuando son proporcionados por un PCP, un grupo médico o un profesional de salud mental participante, o, si es un requisito, aquellos autorizados por su grupo médico (por problemas médicos) o Health Net (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias), excepto la atención de emergencia o la atención de urgencia fuera del área de servicio. Consulte el Directorio de HMO para obtener una lista completa de los médicos contratados por Health Net.

CLÁUSULAS DE REEMBOLSO

En ningún caso usted será responsable de los pagos adeudados por Health Net por los servicios prestados a través de su grupo médico (por problemas médicos) o profesional de salud mental participante (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias).

Si tiene gastos de desembolso por servicios cubiertos, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net para solicitar instrucciones y un formulario de reclamo. Se le reembolsarán dichos gastos menos cualquier copago o deducible requeridos. (Recuerde que no es necesario que presente reclamos por los servicios médicos brindados por su médico de atención primaria o por su grupo médico).

Si recibe servicios de emergencia no proporcionados ni dirigidos por su grupo médico (por problemas médicos) o por Health Net (por trastornos de salud mental y abuso de sustancias), es posible que deba pagar en el momento de recibir el servicio. Para que se le reembolsen estos cargos, debe obtener una declaración completa de los servicios recibidos y, si fuera posible, una copia del informe de la sala de emergencias.

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net al número de teléfono que aparece en la contraportada para obtener los formularios de reclamo y para saber si debe enviar el formulario completo a su grupo médico (por problemas médicos) o a Health Net. Health Net debe recibir los reclamos médicos y de salud mental dentro del plazo de un año a partir de la fecha del servicio para que sea posible el reembolso.

Cómo presentar un reclamo

Si necesita servicios médicos, de salud mental y para trastornos por abuso de sustancias, complete y envíe el formulario de reclamo dentro del plazo de un año a partir de la fecha del servicio, a la siguiente dirección:

Health Net Commercial Claims
P.O. Box 9040
Farmington, MO 63640-9040

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada de este cuadernillo, o visite nuestro sitio web, www.healthnet.com, para obtener el formulario de reclamo.

Por medicamentos que requieren receta médica para pacientes ambulatorios, complete y envíe un formulario de reclamo para medicamentos que requieren receta médica a la siguiente dirección:

Health Net
C/O Caremark
P.O. Box 52136
Phoenix, AZ 85072

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada de este cuadernillo, o visite nuestro sitio web, www.healthnet.com, para obtener un formulario de reclamo para medicamentos que requieren receta médica.



Los reclamos por gastos cubiertos presentados después de transcurrido un año a partir de la fecha del servicio no serán pagados, a menos que pueda demostrar que no fue posible, de manera razonable, presentar su reclamo dentro de ese límite de tiempo y que presentó el reclamo tan pronto como le fue posible.

INFORMACIÓN SOBRE REEMBOLSOS Y REMISIONES DE PROVEEDORES

Si está considerando inscribirse en nuestro plan, tiene derecho a preguntar si el plan cuenta con arreglos financieros especiales con nuestros médicos que puedan afectar el uso de remisiones y de otros servicios que pueda necesitar. Health Net utiliza incentivos financieros y distintos arreglos para compartir riesgos cuando les paga a los proveedores. Para obtener esta información, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada. También se puede comunicar con su grupo médico o su PCP para averiguar sobre los acuerdos de pago con nuestros médicos.

Centros

Los servicios de atención de salud para usted y sus familiares elegibles serán brindados en los siguientes lugares:

- Los centros del grupo médico que eligió en el momento de la inscripción.
- Un hospital cercano contratado por Health Net, si se requiere hospitalización.

Muchos grupos médicos que tienen contrato con Health Net cuentan con un médico de guardia las 24 horas del día o un centro de atención de urgencia disponible para ofrecer acceso a la atención en todo momento.

El grupo médico que elija también tendrá una relación contractual con hospitales (para atención aguda, subaguda y de transición) y con centros de enfermería especializada locales. Estos se encuentran detallados en su *Directorio de HMO* de Health Net.

TRANSFERENCIAS DE GRUPOS MÉDICOS

Puede cambiar de médicos dentro del mismo grupo médico en cualquier momento. También puede transferirse a otro grupo médico de manera mensual. Para que su transferencia se haga efectiva el primer día del mes siguiente, solo tiene que comunicarse con Health Net. Visite www.healthnet.com o llame al número que aparece en la contraportada de este cuadernillo.

Por lo general, se aceptarán las solicitudes de transferencia, a menos que usted esté internado en un hospital. (Sin embargo, Health Net puede aprobar las transferencias en esa situación para determinadas circunstancias inusuales o graves. Para obtener más información, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada de este cuadernillo).

CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

Transición de la atención para las nuevas personas inscritas

Puede solicitar atención continua de un proveedor que no tiene contrato con Health Net si, en el momento de su inscripción en Health Net, estaba recibiendo atención para las situaciones que se detallan a continuación, en “Continuidad de la atención después de la terminación del contrato del proveedor”.

Health Net puede proporcionar cobertura para completar los servicios de un proveedor no participante, sujeta al deducible y a los copagos aplicables y a cualquier exclusión y limitación de su plan. Usted debe solicitar la cobertura dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha de entrada en vigor de su grupo, a menos que pueda demostrar que no fue razonablemente posible realizar la solicitud dentro de dicho plazo y que realice la solicitud tan pronto como le sea posible. El proveedor no participante debe estar dispuesto a aceptar los mismos términos contractuales aplicables a los proveedores actualmente contratados por Health Net, que no tienen honorarios fijos por paciente y ejercen en la misma región geográfica o en una similar. Si el proveedor no acepta dichos términos, Health Net no está obligado a proporcionar cobertura a través de ese proveedor.

Continuidad de la atención después de la terminación del contrato del proveedor

Si termina el contrato de Health Net con un grupo médico o con otro proveedor, Health Net transferirá a cualquier afiliado afectado a otro grupo médico o proveedor contratado para garantizar la continuidad de la atención. Health Net enviará un aviso por escrito a los afiliados afectados al menos 60 días antes de la terminación del contrato con un grupo médico o con un hospital de atención aguda al que los afiliados hayan sido asignados para recibir servicios. Para todos los demás hospitales que terminen sus contratos con Health Net, se enviará un aviso por escrito a los afiliados afectados dentro de un plazo de cinco días a partir de la fecha de terminación del contrato.

Health Net puede brindar cobertura para completar los servicios de un proveedor cuyo contrato haya terminado, sujeta al deducible y a los copagos aplicables y a cualquier otra exclusión y limitación de su plan, y si dicho proveedor está dispuesto a aceptar los mismos términos contractuales que se aplicaban a ese proveedor antes de la terminación de su contrato. Usted debe solicitar la atención continua dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de terminación del contrato del proveedor, a menos que pueda demostrar que no fue razonablemente posible realizar la solicitud dentro de dicho plazo y que realice la solicitud tan pronto como le sea posible.

Puede solicitar atención continua de un proveedor cuyo contrato haya finalizado si, en el momento de la terminación, el afiliado estaba recibiendo atención de dicho proveedor para las situaciones que se detallan a continuación.

Las siguientes son situaciones elegibles para recibir continuidad de la atención:

- Una enfermedad aguda.
- Una enfermedad crónica grave, sin exceder los doce meses.
- Un embarazo (incluida la atención durante el embarazo y la atención posparto inmediata).
- La salud mental materna, sin exceder los 12 meses a partir del diagnóstico o a partir del final del embarazo, lo que ocurra último.
- Un recién nacido (hasta los 36 meses de edad, sin exceder los doce meses).
- Una enfermedad terminal (todo el tiempo que dure).
- Una cirugía u otro procedimiento autorizado por Health Net (o por el plan de salud anterior del afiliado si se trata de una nueva persona inscrita) como parte de un tratamiento documentado.

Además, usted puede solicitar la atención continua de un proveedor, incluido un hospital, si ha estado inscrito en otro plan HMO de Health Net que incluye una red más amplia que la de este plan.

Health Net le ofrece continuar con su atención con el mismo alcance, con el fin de que se completen los servicios, independientemente de que usted haya tenido la oportunidad de mantener su actual proveedor al elegir una de las opciones a continuación:

- Un producto de Health Net con un beneficio fuera de la red.
- Otro producto de la red HMO de Health Net que incluya a su actual proveedor.
- Otro plan de salud o producto de otra compañía de seguros.

Para solicitar la atención continua, debe completar un *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención*. Si quiere obtener más información sobre cómo solicitar atención continua o si necesita una copia del *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención* o una copia de la política sobre continuidad de la atención de Health Net, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

Renovación, continuidad o finalización de la cobertura

CLÁUSULAS DE RENOVACIÓN

El contrato entre Health Net y su empleador suele renovarse anualmente. Si se modifica o finaliza su contrato, su empleador se lo notificará por escrito.

CONTINUIDAD INDIVIDUAL DE LOS BENEFICIOS



Analice sus opciones cuidadosamente antes de rechazar la cobertura.

Si termina el empleo con su empleador actual, usted y sus familiares cubiertos pueden calificar para continuar con la cobertura grupal conforme a lo siguiente:

- **COBRA (Ley Ómnibus de Reconciliación Presupuestaria Consolidada de 1985):** Para la mayoría de los grupos con 20 empleados o más, COBRA se aplica a los empleados y a los dependientes elegibles, aunque vivan fuera de California. Consulte con su grupo para determinar si usted y sus dependientes cubiertos son elegibles.
- **Continuidad de la cobertura Cal-COBRA para pequeños empleadores:** Las leyes estatales exigen a Health Net ofrecer continuidad de cobertura a los empleadores con menos de 20 empleados que eran elegibles para inscribirse en el plan de salud del empleador en el 50% de los días hábiles durante el año anterior. Usted podrá encontrar más información sobre la elegibilidad para esta cobertura en su *EOC*.
- **Continuidad de cobertura de Cal-COBRA:** Si ha agotado su cobertura de COBRA y reside en California, es posible que sea elegible para la continuidad de cobertura adicional conforme a la ley estatal Cal-COBRA. Esta cobertura puede estar disponible si usted ha agotado la cobertura de COBRA federal, tuvo menos de 36 meses de cobertura de COBRA y no tiene derecho a Medicare. Si es elegible, tiene la oportunidad de continuar con la cobertura grupal conforme a este plan a través de Cal-COBRA por un período de hasta 36 meses a partir de la fecha en que comenzó la cobertura de COBRA federal.

- **Cobertura USERRA:** Según la ley federal conocida como Ley de Derechos de Empleo y Reempleo de Servicios Uniformados (por sus siglas en inglés, USERRA), se requiere que los empleadores brinden a los empleados que se ausentan del empleo para servir en los servicios uniformados y a sus dependientes, que de otra manera perderían su cobertura de salud grupal, la oportunidad de elegir la continuidad de cobertura por un período de hasta 24 meses. Para determinar si es elegible, consúltelo con su grupo.

Además, si su empleador finaliza el contrato con Health Net, usted puede ser elegible para continuar con la cobertura por una enfermedad que produzca discapacidad (hasta por 12 meses). Consulte la sección “Extensión de beneficios” de este *Formulario de Divulgación* para obtener más información.

TERMINACIÓN DE LOS BENEFICIOS

La siguiente información describe situaciones en las que su cobertura con este plan podría darse por terminada. Si quiere una descripción más completa sobre la terminación de los beneficios, consulte la *EOC* del plan.

Terminación por falta de pago de los cargos de suscripción

Su cobertura según este plan finaliza cuando el contrato entre el empleador y Health Net se termina por falta de pago de los cargos de suscripción del empleador. Health Net brindará a su empleador un período de gracia de 30 días para presentar los cargos de suscripción adeudados. Si su empleador no paga los cargos de suscripción al finalizar el período de gracia de 30 días, el contrato entre Health Net y su empleador se rescindirán, y Health Net cancelará la cobertura al finalizar dicho período de gracia.

Terminación por pérdida de elegibilidad

Su cobertura según este plan termina en la fecha en que deja de ser elegible. Algunos motivos por los que podría dejar de ser elegible para el plan incluyen, entre otros, los siguientes:

- Termina el contrato entre el empleador cubierto por este plan y Health Net.
- Deja de vivir o trabajar dentro del área de servicio de Health Net.
- Ya no trabaja para el empleador cubierto conforme a este plan.

Terminación con causa

La cobertura según este plan de Health Net puede terminar por una causa justificada, con un aviso por escrito con 30 días de anticipación, si realiza cualquier acto o práctica que constituya fraude, o una declaración falsa intencional sobre un hecho sustancial, en relación con los términos de este contrato, como por ejemplo:

- Da información falsa sobre la elegibilidad relacionada con usted o un familiar.
- Presenta una receta médica o una indicación del médico inválidas.
- Usa de forma indebida la tarjeta de identificación de afiliado de Health Net (o permite que otra persona la use).
- No nos notifica cambios de la situación familiar que puedan afectar su elegibilidad o sus beneficios.

Podemos denunciar fraude u otro acto ilegal a las autoridades correspondientes para que se presenten cargos.

Cómo apelar su terminación

Tiene derecho a presentar una queja si cree que su cobertura fue terminada o no fue renovada por motivos incorrectos. Una queja también se denomina queja formal o apelación. Consulte la sección “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan” para obtener información sobre cómo apelar la decisión de Health Net de terminar su cobertura.

Si se da por terminada su cobertura por algún motivo que no sea la falta de pago de los cargos de suscripción, y su cobertura aún continúa en vigor cuando presenta su queja, Health Net continuará su cobertura hasta que se complete el proceso de revisión, sujeto a que Health Net reciba los cargos de suscripción aplicables. Usted debe continuar pagando todos los deducibles y los copagos correspondientes por todos los servicios y suministros recibidos durante la continuación de la cobertura en el proceso de revisión.

Si su cobertura ya ha finalizado cuando presenta su pedido de revisión, Health Net no tiene la obligación de continuar la cobertura. Sin embargo, usted puede solicitar una revisión de la decisión de Health Net de terminar su cobertura mediante el proceso de presentación de quejas descrito en la sección “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan”.



Si la persona involucrada en cualquiera de las actividades antes mencionadas es el empleado inscrito, la cobertura brindada por este plan también terminará para todos los familiares cubiertos.

Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan

Las disposiciones a las que se hace referencia en esta sección, según se describe a continuación, corresponden a los servicios y suministros cubiertos conforme a este *Formulario de Divulgación*.

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es la entidad responsable de regular los planes de servicios de atención de salud. Si tiene alguna queja formal contra su plan de salud, debe llamar primero al plan de salud, al **(1.800.522.0088)**, y usar el proceso de presentación de quejas formales del plan de salud antes de comunicarse con el departamento. La utilización de este procedimiento de quejas formales no prohíbe el ejercicio de ningún derecho ni recurso legal potencial que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja formal que tenga que ver con una emergencia, una queja formal que su plan de salud no haya resuelto satisfactoriamente o una queja formal que haya permanecido sin resolverse por más de 30 días, puede llamar al departamento para obtener ayuda. También puede ser elegible para una revisión médica independiente (por sus siglas en inglés, IMR). Si es elegible para una IMR, el proceso de IMR proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas tomadas por un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o

tratamiento propuestos, las decisiones de cobertura para los tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y las disputas por pagos de servicios médicos de emergencia o de urgencia. El departamento también tiene un número de teléfono gratuito **(1-888-466-2219)** y una **línea TDD (1-877-688-9891)** para las personas con dificultades de audición y del habla. El sitio web del departamento, www.dmhca.gov, tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones en línea.

PROCESO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS FORMALES Y APELACIONES DEL AFILIADO

Si usted no está satisfecho con la calidad de la atención que ha recibido o siente que se le ha negado un servicio o un reclamo que le corresponde, puede presentar una queja formal o apelación.

Cómo presentar una queja formal o una apelación

Puede llamar al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que aparece en la contraportada, o enviar un *Formulario de Quejas Formales del Afiliado* a través del sitio web de Health Net, www.healthnet.com.

También puede escribir a la siguiente dirección:

Health Net of California
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

Incluya toda la información de su tarjeta de identificación de Health Net, así como también los detalles de su inquietud o problema.

Health Net acusará recibo de su queja formal o apelación dentro de un plazo de cinco días calendario, revisará la información y le indicará su decisión por escrito, dentro de los 30 días a partir de la recepción de la queja formal. Para las afecciones en las que existe una amenaza inmediata y grave para su salud, incluido el dolor intenso o la posibilidad de perder la vida, una extremidad o una función corporal importante, Health Net deberá notificarle sobre el estado de su queja formal dentro de un plazo de tres días como máximo, después de la recepción de toda la información requerida. En el caso de las quejas formales urgentes, en Health Net le notificaremos de inmediato su derecho a comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada. No se le exige que haya participado en el proceso de presentación de quejas formales de Health Net antes de presentar una solicitud al Departamento de Atención Médica Administrada para la revisión de una queja formal urgente.



Además, usted puede solicitar al Departamento de Atención Médica Administrada una revisión médica independiente de los servicios de atención de salud en disputa si cree que los servicios elegibles para la cobertura y el pago de acuerdo con el plan han sido indebidamente rechazados, modificados o retrasados por Health Net o por uno de sus proveedores contratados.

Asimismo, si Health Net rechaza su apelación de una denegación por no haber necesidad médica, o rechaza o retrasa la cobertura de un tratamiento solicitado que involucra medicamentos, dispositivos, procedimientos o terapias experimentales o de investigación, usted puede solicitar una revisión médica independiente de la decisión de Health Net al Departamento de Atención Médica Administrada, si cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en la EOC del plan para hacerlo.

ARBITRAJE

Si no está satisfecho con los resultados del proceso de presentación de quejas formales y apelaciones, puede someter el problema a arbitraje vinculante. Health Net usa el arbitraje vinculante para resolver disputas, incluida la mala praxis médica. Cuando se inscribe en Health Net, usted acepta someter cualquier disputa a arbitraje, en vez de llevarla a juicio ante juez o jurado.

Información adicional sobre los beneficios del plan

Los siguientes son beneficios que se encuentran disponibles a través de su plan. Si quiere una descripción más completa del deducible y los copagos, y de las exclusiones y limitaciones de los servicios, consulte la EOC del plan.

Servicios de salud del comportamiento

Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net al número de teléfono que aparece en la contraportada. Health Net lo ayudará a encontrar un profesional de salud mental participante, un médico independiente participante o una asociación de proveedores independientes subcontratada dentro de la red, que atiendan cerca de su domicilio particular o laboral, para que programe una cita.

Es posible que algunos servicios y suministros para trastornos de salud mental y por abuso de sustancias requieran autorización previa de Health Net para estar cubiertos.

Consulte la EOC del plan para obtener una descripción completa de los servicios y suministros para los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias, incluidos aquellos que requieren autorización previa de Health Net.

Usted tiene derecho a recibir servicios de trastornos de salud mental o por abuso de sustancias (por sus siglas en inglés, MH/SUD) oportunos y geográficamente accesibles cuando los necesite. Si Health Net no logra coordinar esos servicios para usted con un proveedor adecuado que pertenezca a la red del plan de salud, el plan de salud deberá cubrir y coordinar los servicios que usted necesita con un proveedor fuera de la red. En ese caso, usted no tendrá que pagar nada más que su costo compartido habitual dentro de la red.

Si no necesita los servicios con urgencia, su plan de salud debe ofrecerle una cita dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha en que solicitó los servicios al plan de salud. Si necesita los servicios con urgencia, su plan de salud debe ofrecerle una cita dentro de las 48 horas posteriores a su solicitud (si el plan de salud no exige autorización previa para la cita) o dentro de las 96 horas (si el plan de salud sí exige autorización previa).

Si su plan de salud no se encarga de que usted reciba los servicios dentro de estos plazos y dentro de los estándares de acceso geográfico, usted puede encargarse de recibir los servicios de cualquier proveedor con licencia, aunque el proveedor no pertenezca a la red de su plan de salud. Para que su plan de salud los cubra, la primera cita con el proveedor debe ser dentro de los 90 días calendario posteriores a la fecha en que solicitó por primera vez al plan los servicios de MH/SUD.

Si tiene preguntas sobre cómo obtener servicios de MH/SUD o tiene dificultades para obtenerlos, puede (1) llamar a su plan de salud al número de teléfono que figura en el dorso de su tarjeta de identificación del plan de salud; (2) llamar al Centro de Ayuda del Departamento de Atención Médica Administrada de California al 1-888-466-2219; o (3) comunicarse con el Departamento de Atención Médica Administrada de California a través de su sitio web, www.healthhelp.ca.gov, para solicitar ayuda para obtener servicios de MH/SUD.

TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN PARA LAS NUEVAS PERSONAS INSCRITAS

Si, en el momento de inscribirse en Health Net, usted está recibiendo atención continua por un trastorno de salud mental o abuso de sustancias agudo, grave o crónico de un proveedor no afiliado a Health Net, podemos cubrir temporalmente los servicios brindados por dicho proveedor, sujetos al deducible y a los copagos aplicables y a cualquier otra exclusión y limitación de este plan.

Su profesional de salud mental no participante debe estar dispuesto a aceptar los términos y condiciones contractuales estándares de Health Net para los proveedores de salud mental y estar ubicado dentro del área de servicio del plan.

Para solicitar la atención continua, debe completar un *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención*. Si quiere obtener más información sobre cómo solicitar atención continua o si necesita una copia del *Formulario de Solicitud para Continuar con la Atención* o una copia de nuestra política sobre continuidad de la atención, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

TRASTORNOS DE SALUD MENTAL Y POR ABUSO DE SUSTANCIAS

“Trastornos de salud mental y por abuso de sustancias” se refiere a una enfermedad mental o a un trastorno por abuso de sustancias que estén incluidos en cualquiera de las categorías de diagnóstico enumeradas en el capítulo sobre trastornos mentales y del comportamiento de la edición más actual de la *Clasificación Internacional de Enfermedades* o que estén enumerados en la versión más actual del *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*. Los cambios en la terminología, la organización o la clasificación de los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias que se realicen en futuras versiones del *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales* de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría y la *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud* de la Organización Mundial de la Salud no afectarán la cobertura

de las enfermedades conforme a esta definición, siempre y cuando los proveedores de atención de salud que ejercen en especialidades clínicas pertinentes consideren que la enfermedad se trata de un trastorno de salud mental o por abuso de sustancias.

CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO

Si usted se encuentra en tratamiento por un trastorno de salud mental o por abuso de sustancias, llame al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de Health Net para obtener ayuda con la transferencia de su atención a un proveedor de la red.

LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Consulte el *SBC* para obtener la explicación de los servicios cubiertos, el deducible y los copagos.

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

Los servicios o suministros para el tratamiento de los trastornos de salud mental y por abuso de sustancias están sujetos a las exclusiones y limitaciones generales del plan. Consulte la sección “Límites de cobertura” de este *Formulario de Divulgación* para obtener una lista de lo que no está cubierto conforme a este plan.

Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.

Programa de Medicamentos Que Requieren Receta Médica

Health Net tiene contrato con varias cadenas de farmacias importantes, farmacias que funcionan en supermercados y farmacias de vecindario privadas de California. Para obtener una lista completa y actualizada de las farmacias participantes, visite nuestro sitio web, www.healthnet.com, o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

LISTA DE MEDICAMENTOS ESENCIALES DE HEALTH NET

Este plan utiliza la *Lista de Medicamentos Esenciales*. La *Lista de Medicamentos Esenciales* de Health Net (o *Formulario* o la *Lista*) es aquella lista aprobada de medicamentos cubiertos para enfermedades y afecciones. Fue desarrollada para identificar los medicamentos más seguros y eficaces para los afiliados a Health Net y, al mismo tiempo, tratar de mantener beneficios de farmacia asequibles.

Les sugerimos específicamente a todos los PCP y especialistas contratados por Health Net que consulten esta *Lista de Medicamentos Esenciales* cuando elijan medicamentos para pacientes que son afiliados a Health Net. Cuando su médico le receta medicamentos que figuran en la *Lista de Medicamentos Esenciales*, usted tiene la garantía de que recibe un medicamento que requiere receta médica de gran calidad y también de alto valor.

La *Lista de Medicamentos Esenciales* se actualiza regularmente, según los datos del Comité de Farmacia y Terapéutica de Health Net. Los miembros de este Comité son médicos que trabajan activamente en distintas especialidades médicas y farmacéuticos clínicos. Los miembros que votan son convocados de los grupos médicos contratados de California, sobre la base de su experiencia, conocimiento y pericia. Además, el Comité de Farmacia y Terapéutica con frecuencia solicita aportes a otros expertos médicos. La *Lista de Medicamentos Esenciales* y las pautas de uso para medicamentos se actualizan a medida que se dispone de nueva información clínica y de nuevos medicamentos. Para poder mantener actualizada la *Lista de Medicamentos Esenciales*, el Comité de Farmacia y Terapéutica evalúa la eficacia clínica, la seguridad y el valor general del medicamento mediante lo siguiente:

- Publicaciones médicas y científicas.
- Experiencia pertinente en su utilización.
- Recomendaciones de médicos.

Para obtener una copia actualizada de la *Lista de Medicamentos Esenciales* de Health Net, visite nuestro sitio web, www.healthnet.com, o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada. Puede buscar en la *Lista de Medicamentos Esenciales* para determinar si un medicamento específico está cubierto o no.

¿QUÉ ES UNA AUTORIZACIÓN PREVIA?

Algunos medicamentos requieren autorización previa. Esto significa que su médico debe comunicarse previamente con Health Net para proporcionarle la razón médica por la cual receta dicho medicamento. Para obtener una lista de los medicamentos que requieren autorización previa, visite nuestro sitio web, www.healthnet.com, o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.

Cómo solicitar autorización previa

Las solicitudes de autorización previa pueden presentarse electrónicamente, por teléfono o por fax. Al recibir la solicitud de su médico para una autorización previa, Health Net evaluará la información presentada y tomará una determinación basada en los criterios clínicos establecidos para el medicamento en particular. Los criterios usados para la autorización previa se desarrollan y se basan en los aportes del Comité de Farmacia y Terapéutica de Health Net, así como en los de especialistas médicos expertos. Su médico puede comunicarse con Health Net para obtener las pautas de uso para medicamentos específicos.

El procesamiento de las solicitudes de autorización urgentes que emiten los médicos, así como la notificación de la determinación de Health Net a los proveedores que emiten las recetas, se realizarán tan pronto como sea posible, sin exceder las 24 horas después de la recepción por parte de Health Net de la solicitud y de cualquier información adicional solicitada por Health Net que sea razonablemente necesaria para tomar la determinación. Una solicitud de autorización previa es urgente cuando un afiliado padece una enfermedad que puede poner en riesgo grave su vida, la salud o capacidad del afiliado de recuperar su funcionamiento máximo. Las solicitudes de rutina de los médicos se procesan de manera oportuna, sin exceder las 72 horas. De la misma manera, se notifica la determinación de Health Net a los proveedores que las indican. Tanto para las solicitudes urgentes como de rutina,

Health Net también debe notificar al afiliado o a su representante sobre las decisiones tomadas. Si Health Net no responde dentro del límite de tiempo requerido, la solicitud de autorización previa se puede considerar aprobada.

Si Health Net rechaza la autorización, usted recibirá una comunicación por escrito que incluirá los motivos específicos del rechazo. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede apelarla.

Puede presentar la apelación por escrito, por teléfono o a través del correo electrónico. Nosotros debemos recibir la apelación dentro de un plazo de 365 días a partir de la fecha del aviso de rechazo. Si quiere conocer los detalles con respecto a su derecho a apelar, consulte la *EOC* del plan.

Para presentar una apelación:

- Llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.
- Visite www.healthnet.com para obtener información sobre cómo enviar un mensaje de correo electrónico al Centro de Comunicación con el Cliente.
- Escriba a esta dirección:

Health Net Customer Contact Center
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

PROGRAMA DE COMPRA POR CORREO PARA MEDICAMENTOS QUE REQUIEREN RECETA MÉDICA

Si su receta es para un medicamento de mantenimiento (un medicamento que tomará por un período prolongado), usted puede surtir su receta a través de nuestro conveniente Programa de Compra por Correo para Medicamentos Que Requieren Receta Médica. Este programa le permite recibir un suministro de medicamentos de mantenimiento para un período de hasta 90 días calendario consecutivos a través de las farmacias de compra por correo de la red. Para obtener información detallada, visite www.healthnet.com o llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, al número de teléfono que aparece en la contraportada.



Los medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) y los narcóticos del Programa II (medicamentos clasificados por la Agencia Federal Antinarcóticos como medicamentos que presentan un alto riesgo de abuso) no están cubiertos a través de la compra por correo.

LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Consulte el SBC para obtener la explicación de los servicios cubiertos, el deducible y los copagos.

Este plan cubre lo siguiente:

- Medicamentos del nivel 1: Los medicamentos indicados en el nivel 1 de la *Lista de Medicamentos Esenciales* que no están excluidos de la cobertura (incluida la mayoría de los medicamentos genéricos y medicamentos de marca preferidos de bajo costo).

- Medicamentos del nivel 2: Los medicamentos indicados en el nivel 2 de la *Lista de Medicamentos Esenciales* que no están excluidos de la cobertura (incluidos los medicamentos genéricos no preferidos, medicamentos de marca preferidos y cualquier otro medicamento recomendado por el Comité de Farmacia y Terapéutica de Health Net, basándose en la seguridad, eficacia y costo).
- Medicamentos del nivel 3: Los medicamentos indicados en el nivel 3 de la *Lista de Medicamentos Esenciales* (incluidos los medicamentos de marca no preferidos o los medicamentos recomendados por el Comité de Farmacia y Terapéutica de Health Net, basándose en la seguridad, eficacia y costo, o bien los que por lo general tienen una alternativa terapéutica preferida y con frecuencia menos costosa en un nivel inferior).
- Medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados): Los medicamentos indicados en el nivel 4 (medicamentos especializados) de la *Lista de Medicamentos Esenciales* (incluidos los medicamentos que la Administración de Alimentos y Medicamentos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos o el fabricante exigen que se distribuyan a través de una farmacia especializada; medicamentos que requieren que el afiliado tenga una capacitación especial o un control clínico para la autoadministración o medicamentos que le cuestan a Health Net más de seiscientos dólares (\$600) netos de reembolsos por un suministro de un mes).
- Medicamentos preventivos y anticonceptivos.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS MEDICAMENTOS QUE CUBRIMOS

- Los gastos cubiertos de medicamentos que requieren receta médica corresponden a la tarifa de farmacia contratada por Health Net o al costo del medicamento de la farmacia para los medicamentos que requieren receta médica cubiertos, lo que sea menor.
- Si se aplica un deducible por medicamentos que requieren receta médica (por afiliado, por año calendario), usted debe pagar este monto por los gastos cubiertos de los medicamentos que requieren receta médica antes de que Health Net comience a pagar. Los suministros para personas con diabetes, los medicamentos preventivos y los anticonceptivos no están sujetos al deducible. Después de alcanzar el deducible, se aplican los copagos.
- Las repeticiones de medicamentos que requieren receta médica, hasta un suministro para un período de 30 días calendario consecutivos por receta médica en una farmacia contratada por Health Net, están cubiertas mediante un copago. Se requiere un copago por cada receta médica. En algunos casos, un suministro de 30 días calendario consecutivos de medicamentos puede no ser un plan de tratamiento de medicamentos apropiado de acuerdo con la Administración de Alimentos y Medicamentos (por sus siglas en inglés, FDA) o a las pautas de uso de Health Net. En ese caso, la cantidad del medicamento que se despacha puede ser inferior al suministro necesario para un período de 30 días calendario consecutivos.
- Los copagos en porcentajes se basarán en la tarifa de farmacia contratada por Health Net.
- Los medicamentos de compra por correo están cubiertos hasta un suministro para un período de 90 días calendario consecutivos. Cuando el copago de una farmacia de venta minorista es un porcentaje, el copago de compra por correo es el mismo porcentaje del costo para Health Net que el copago de la farmacia de venta minorista.

- Los medicamentos que requieren receta médica para el tratamiento del asma están cubiertos de acuerdo con lo descrito en la *Lista de Medicamentos Esenciales*. Los espaciadores de inhaladores y los medidores de flujo espiratorio máximo están cubiertos a través del beneficio de farmacia cuando son médicamente necesarios. Los nebulizadores (que incluyen las mascarillas y los tubos) están cubiertos bajo “Equipo médico duradero”, y los programas educativos para el control del asma están cubiertos bajo “Educación del paciente”, a través del beneficio médico.
- Los medicamentos preventivos, incluidos los medicamentos para dejar de fumar, son los medicamentos de venta libre recetados o los medicamentos que requieren receta médica, utilizados con fines de salud preventiva según las recomendaciones de grados A y B del Grupo Especial de Servicios Preventivos de los EE. UU. No se impondrán límites anuales a la cantidad de días de tratamiento para todos los medicamentos para dejar de fumar y de consumir tabaco aprobados por la FDA. Los anticonceptivos cubiertos son aquellos aprobados por la FDA, ya sean de venta libre o disponibles solo con receta médica. Los anticonceptivos vaginales, orales, transdérmicos y de emergencia, y los condones están cubiertos conforme a este beneficio en farmacia. Los anticonceptivos implantables e inyectables, así como los dispositivos intrauterinos (DIU), están cubiertos por el beneficio médico (cuando son administrados por un médico). Para obtener más información, consulte la *EOC* del plan.
- Los suministros para personas con diabetes (tiras reactivas para el control del nivel de glucosa en sangre, lancetas, agujas y jeringas) se presentan en paquetes de 50, 100 o 200 unidades. Los paquetes no se pueden “dividir” (es decir, abrir para despachar el producto en cantidades distintas a las envasadas). Cuando se despache una receta médica, usted recibirá el tamaño del paquete o la cantidad de paquetes necesarios para que se realice la cantidad de pruebas que su médico le haya indicado para un período de hasta 30 días.
- Los medicamentos autoinyectables (que no sean insulina), incluidos los medicamentos para el tratamiento de la hemofilia, y las agujas y jeringas utilizadas con estos medicamentos autoinyectables se consideran medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados). Es decir, requieren autorización previa y deben obtenerse a través de un proveedor de especialidades farmacéuticas contratado por Health Net. Su PCP o médico tratante coordinará la autorización y, una vez aprobados, el proveedor de especialidades farmacéuticas dispondrá el despacho de los medicamentos, las agujas y jeringas. El proveedor de especialidades farmacéuticas puede comunicarse directamente con usted para coordinar la entrega de sus medicamentos.
- Los medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) están identificados en la *Lista de Medicamentos Esenciales* con la inscripción “SP” y requieren autorización previa de Health Net. Es probable que tenga que obtener sus medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) a través de un proveedor de especialidades farmacéuticas. Los medicamentos del nivel 4 (medicamentos especializados) no se encuentran disponibles a través de la compra por correo. Consulte la *EOC* del plan para obtener información adicional.

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

Los servicios o suministros excluidos como servicios de farmacia pueden estar cubiertos en la sección de beneficios médicos de su plan. Además de las exclusiones y limitaciones detalladas a continuación, los beneficios para medicamentos que requieren receta médica están sujetos a las exclusiones y limitaciones generales del plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.

- El suero para alergias está cubierto como beneficio médico.
- La cobertura para dispositivos se limita a dispositivos anticonceptivos vaginales, medidores de flujo espiratorio máximo, espaciadores de inhaladores y suministros para personas con diabetes aprobados por la FDA. Ningún otro dispositivo estará cubierto, aun cuando sea recetado por un médico participante.
- Los medicamentos recetados para el tratamiento de la obesidad estarán cubiertos cuando sean médicamente necesarios para el tratamiento de la obesidad mórbida o cuando el afiliado reúna los requisitos de autorización previa de Health Net. En tales casos, los medicamentos estarán sujetos a la autorización previa de Health Net.
- Los medicamentos administrados por un médico o por un miembro del personal del médico.
- Los medicamentos recetados para tratamientos dentales de rutina.
- Los medicamentos recetados para acortar la duración de un resfrío común.
- Los medicamentos (incluidos los medicamentos inyectables) que son médicamente necesarios para tratar la disfunción sexual están limitados a un máximo de 8 dosis en un período de 30 días. Los medicamentos para tratar la disfunción sexual no se encuentran disponibles a través del Programa de Compra por Correo.
- Los medicamentos experimentales (los que están rotulados con la siguiente leyenda: “Caution - Limited by Federal Law to investigational use only” (Precaución: Limitado, por las leyes federales, para uso en investigaciones solamente)). Si se le niega la cobertura de un medicamento porque es experimental o de investigación, tendrá derecho a una revisión médica independiente. Para obtener información adicional, consulte la sección “Si usted no está de acuerdo con algún punto de nuestro plan” de este *Formulario de Divulgación*.
- Las agujas o jeringas hipodérmicas, excepto las agujas, jeringas y marcas específicas de plumas y agujas para plumas para insulina.
- Los agentes inmunizantes, las inyecciones (salvo la insulina), los agentes para implantación quirúrgica, los sueros biológicos, la sangre, los derivados de la sangre o el plasma sanguíneo obtenidos mediante una receta médica.
- Las dosis individuales de medicamentos despachados en envases de plástico, dosis unitarias o paquetes sellados de aluminio, a menos que sean médicamente necesarios o se encuentren disponibles únicamente en esa forma.

- Es posible que se apliquen límites a la cantidad, dosis y duración del tratamiento con algunos medicamentos. Los medicamentos que se toman “según sea necesario” pueden tener un copago basado en una cantidad específica, el envase, el frasco, la ampolla o el tubo estándar o cualquier otra unidad estándar. En ese caso, la cantidad del medicamento que se despacha puede ser inferior al suministro necesario para un período de 30 días calendario consecutivos. Si es medicamento necesario, su médico puede solicitar a Health Net una cantidad mayor.
- Los equipos y suministros médicos (incluida la insulina) que se encuentran disponibles sin receta médica están cubiertos cuando son recetados por un médico para el control y el tratamiento de la diabetes, para fines preventivos según las recomendaciones de grados A y B del Grupo Especial de Servicios Preventivos de los EE. UU., o para la anticoncepción, conforme a lo aprobado por la FDA. Cualquier otro medicamento, equipo médico o suministro que pueda comprarse sin receta médica no está cubierto, aun cuando el médico escriba una receta médica para dicho medicamento, equipo o suministro. Sin embargo, si una dosis más alta de un medicamento que requiere receta médica o de un medicamento de venta libre se encuentra disponible solo con receta médica, ese medicamento de dosis más alta estará cubierto.
- Los medicamentos que requieren receta médica surtidos en farmacias que no pertenecen a la red de farmacias de Health Net o que no se encuentran en California, excepto en situaciones de atención de emergencia o de urgencia.
- Los medicamentos que requieren receta médica, recetados por un médico que no es un médico afiliado ni un especialista autorizado, no están cubiertos, excepto cuando los servicios de dicho médico hayan sido autorizados o cuando se proporcionen debido a una afección, enfermedad o lesión de emergencia médica, para la atención requerida de urgencia o de acuerdo con lo específicamente indicado.
- Una vez que tenga los medicamentos, el reemplazo de medicamentos extraviados, robados o dañados no está cubierto.
- Las cantidades de suministros para recetas médicas que excedan las recomendaciones de uso indicadas por la FDA o por Health Net no están cubiertas, a menos que sean médicamente necesarias y que se obtenga una autorización previa de Health Net. Los medicamentos que no están aprobados por la FDA no están cubiertos, excepto según se describe en la EOC del plan.
- Los medicamentos recetados para una afección o un tratamiento no contemplados por este plan no están cubiertos. Sin embargo, el plan cubre medicamentos para enfermedades derivadas de complicaciones que no sean de rutina a partir de un servicio no cubierto.

Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.

Programa de Atención de Acupuntura

Los servicios de acupuntura, que, por lo general, se brindan solo para el tratamiento de náuseas o como parte de un programa integral de control del dolor para el tratamiento del dolor crónico, son prestados por Health Net. Health Net se asoció con American Specialty Health Plans of California, Inc.

(ASH Plans), para ofrecer una cobertura de atención de acupuntura de calidad y accesible. Aunque siempre puede consultar a su PCP, no necesitará una remisión para ver a un acupunturista contratado.

Con este programa, usted puede obtener atención mediante la autorremisión a un acupunturista contratado del *Directorio de Acupunturistas Contratados por ASH Plans*. Todos los servicios cubiertos requieren la aprobación previa de ASH Plans, excepto los enumerados a continuación:

- El examen de un nuevo paciente llevado a cabo por un acupunturista contratado y la prestación o el comienzo, durante dicho examen, de servicios de acupuntura cubiertos que sean médicamente necesarios, siempre que concuerden con los estándares reconocidos del ejercicio profesional.

Cuando ASH Plans aprueba un plan de tratamiento, los servicios aprobados para las visitas al consultorio posteriores cubiertos por el plan de tratamiento no solo incluyen los servicios aprobados, sino también un nuevo examen en cada visita al consultorio posterior, si el acupunturista contratado lo considera necesario, sin la aprobación adicional de ASH Plans.

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

Los servicios o suministros excluidos del Programa de Atención de Acupuntura pueden estar cubiertos conforme a la sección de beneficios médicos de su plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.

- Diagnóstico por imágenes, resonancias magnéticas, tomografías o termografías de diagnóstico.
- Rayos X, pruebas de laboratorio y segundas opiniones sobre rayos X.
- Hipnoterapia, formación conductual, terapia del sueño, programas de control del peso, programas educativos, artículos o servicios de autoayuda o entrenamiento de ejercicios físicos.
- Servicios de fisioterapia clasificados como experimentales o de investigación.
- Servicios de acupuntura experimentales o de investigación. Solo están cubiertos los servicios de acupuntura que no sean de investigación, que se hayan probado y que cumplan con los estándares reconocidos del ejercicio profesional dentro de la comunidad de proveedores de acupuntura. ASH Plans determinará qué es lo que se considera experimental o de investigación.
- Cargos por internación hospitalaria y servicios relacionados.
- Cargos por anestesia.
- Tratamiento o servicios no autorizados por ASH Plans o no prestados por un acupunturista contratado cuando se requiere autorización; tratamiento no proporcionado por un acupunturista contratado (excepto por remisión a un acupunturista no contratado aprobado por ASH Plans).
- Solo los servicios que se encuentran dentro del alcance de la licencia de un acupunturista con licencia en California están cubiertos.

Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.

Programa de Atención de la Vista Pediátrica

Health Net proporciona los beneficios de servicios de atención de la vista pediátricos. Health Net tiene contrato con Centene Vision Services para administrar los beneficios de servicios de la vista pediátricos.

Los servicios de la vista pediátricos tienen cobertura hasta el último día del mes en el cual la persona cumple diecinueve años.

LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Como se muestra a continuación, los suministros y servicios pediátricos para la vista deben ser prestados por un proveedor de atención de la vista participante para que estén cubiertos. Para encontrar un distribuidor de lentes y accesorios participante, llame al Programa Health Net Vision, al **1-866-392-6058**, o visite nuestro sitio web, www.healthnet.com.

Programa para lentes y accesorios

Servicios profesionales	Lo que usted paga
Examen de la vista de rutina con dilatación, según sea médicamente necesario	\$0
Examen para lentes de contacto	
Ajuste y seguimiento de lentes de contacto estándares	\$0*
Ajuste y seguimiento de lentes de contacto de primera calidad.....	\$0*

Limitación:

* De acuerdo con los estándares de práctica profesionalmente reconocidos, este plan cubre un examen de la vista completo cada 12 meses.

Materiales (incluidos marcos y lentes)	Lo que usted paga
Marcos seleccionados por el proveedor (uno cada 12 meses).....	\$0
Lentes de anteojos estándares (un par cada 12 meses).....	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • Monofocales, bifocales, trifocales, lenticulares. • Vidrio o plástico, incluido el policarbonato. 	
Lentes y tratamientos opcionales; incluye lo siguiente:.....	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento UV. • Matiz (de moda, en degradé y en color gris espejo). • Plástico estándar, protección contra las raspaduras. • Fotocromático/plástico Transitions. • Protección antirreflejos estándar. • Polarizados. • Lentes progresivos estándares. • Lentes de alto índice. 	

- Lentes sin línea divisoria.
- Lentes de visión intermedia.
- Lentes progresivos seleccionados o superiores.

Lentes progresivos de primera calidad \$0

Lentes de contacto seleccionados por el proveedor (en vez de lentes de anteojos) \$0

- Desechables de uso prolongado: suministro de hasta 6 meses de lentes de contacto desechables de reemplazo mensual o suministro de 2 semanas de lentes de contacto desechables, esféricos monofocales o tóricos.
- Desechables/de uso diario: suministro de hasta 3 meses de lentes de contacto desechables de uso diario, esféricos monofocales.
- Convencionales: un par de la selección de lentes de contacto designados por el proveedor.
- Deben ser médicamente necesarios.

Lentes de contacto médicamente necesarios

La cobertura de lentes de contacto médicamente necesarios está sujeta a la necesidad médica y a todas las exclusiones y limitaciones aplicables. Los lentes de contacto se definen como médicamente necesarios si a la persona se le diagnostica una de las siguientes afecciones:

- Ametropía alta que excede -10 D o +10 D en potencia de meridianos.
- Anisometropía de 3 D en potencia de meridianos.
- Queratocono cuando la vista del afiliado no puede corregirse a 20/25 en cualquiera de los dos ojos con anteojos estándar.
- Mejora de la vista para afiliados cuya vista se puede corregir dos líneas de mejora, según el cuadro de agudeza visual, cuando se compara con los lentes de anteojos estándar mejor corregidos.

LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO (EXCLUSIONES Y LIMITACIONES)

Los servicios o suministros excluidos del Programa de Atención de la Vista pueden estar cubiertos conforme a la sección de beneficios médicos de su plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.

Además de las limitaciones descritas anteriormente, el plan no cubre lo siguiente:

- Los servicios y suministros brindados por un proveedor que no es un proveedor de atención de la vista participante no están cubiertos.
- Los cargos por servicios y materiales que Health Net determina que no son médicamente necesarios están excluidos. Se cubre un examen de la vista de rutina con dilatación por cada año calendario y no está sujeto a necesidad médica.
- Los lentes sin aumento (que no requieren receta médica) están excluidos.
- La cobertura de lentes de contacto con receta médica está sujeta a la necesidad médica y a todas las exclusiones y limitaciones aplicables. Cuando estén cubiertos, los lentes de contacto se proporcionarán al mismo intervalo de cobertura que los lentes de anteojos, conforme a este beneficio para atención de la vista. Se proporcionan en lugar de marcos y lentes de anteojos.

- Los cargos médicos y hospitalarios de cualquier tipo, los servicios de la vista brindados en un hospital y el tratamiento médico o quirúrgico de los ojos no están cubiertos.
- Un segundo par de anteojos en lugar de los bifocales está excluido del beneficio básico. Sin embargo, los proveedores de atención de la vista participantes de Health Net ofrecen descuentos de hasta el 40% sobre los aranceles normales para las compras secundarias una vez que se haya agotado el beneficio inicial.

RESPONSABILIDAD DEL PAGO

Si visita a un proveedor de atención no afiliado a Health Net, usted será responsable del pago del examen de la vista, los anteojos o los lentes de contacto.

Es posible que también deba pagar cargos adicionales al utilizar un proveedor afiliado si elige lentes, marcos o lentes de contacto cuyo costo sea superior al gasto cubierto. Health Net buscará obtener el reembolso por los servicios de la vista y de lentes y accesorios que estén cubiertos conforme a la indemnización por accidentes y enfermedades laborales o que sean requeridos por las leyes de enfermedades laborales.

Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.

Servicios dentales pediátricos

Los siguientes servicios deben ser prestados por el proveedor dental primario participante de Health Net que usted elija para que estén cubiertos. Consulte “Exclusiones y limitaciones del Programa de Atención Dental Pediátrica” más adelante en esta sección si quiere conocer las limitaciones en los servicios dentales pediátricos cubiertos.

Los servicios dentales pediátricos tienen cobertura hasta el último día del mes en el cual la persona cumple diecinueve años.

CÓMO ELEGIR A UN DENTISTA PRIMARIO

Los suscriptores deben seleccionar un único dentista primario del *Directorio de Dentistas Participantes* en su área geográfica para ellos mismos y sus familiares inscritos (es decir, los familiares inscritos deben ir al mismo dentista primario). Para obtener una lista de los proveedores dentales participantes, llame al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de Health Net. El dentista primario de cada afiliado es responsable de la prestación, dirección y coordinación de la atención dental completa del afiliado. Los afiliados deben elegir un dentista primario en el momento de la inscripción. Si usted no realiza esta selección ni notifica a Health Net, se le asignará un dentista primario cerca de la residencia primaria del suscriptor. La asignación se realizará dentro de los 31 días desde el comienzo de la cobertura del afiliado o 31 días después de recibir la información de inscripción completa, lo que sea posterior.

LO QUE ESTÁ CUBIERTO

Cuando usted recibe beneficios de su dentista primario elegido, solamente paga el monto de copago aplicable que aparece a continuación. No es necesario que presente un reclamo. Health Net dispone la prestación de servicios dentales al contratar a dentistas participantes para que lo atiendan de manera organizada y económica.

Si usted ha comprado un plan suplementario con beneficios dentales pediátricos, los beneficios dentales pediátricos cubiertos por este plan se pagarán primero, y el plan suplementario cubrirá los servicios no cubiertos y los costos compartidos como se describe en el documento de cobertura del plan suplementario con beneficios dentales pediátricos.

IMPORTANTE: Si opta por recibir servicios dentales que no estén cubiertos por este plan, es posible que el proveedor dental participante le cobre su honorario habitual y acostumbrado por dichos servicios. Antes de prestar servicios dentales no cubiertos a un paciente, el dentista debe proporcionarle un plan de tratamiento que incluya todos los servicios que prestará y el costo estimado de cada uno. Si quiere obtener más información sobre las opciones de cobertura dental, puede llamar al Centro de Comunicación con el Cliente, al número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación de Health Net Dental, o a su agente de seguro médico. Para comprender su cobertura, puede revisar detenidamente la *EOC*.

La administración de los diseños de planes dentales pediátricos cumple con los requisitos del plan dental pediátrico de referencia conforme a los beneficios de salud esenciales, incluida la cobertura de servicios médicamente necesarios, como se define en el beneficio de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico de los servicios dentales pediátricos.

Resumen de beneficios dentales pediátricos

Los copagos varían según la categoría de servicios. Consulte la *EOC* para obtener una lista completa de los servicios dentales pediátricos cubiertos, los copagos, las exclusiones y las limitaciones de beneficios.

Beneficio dental	Lo que usted paga
Servicios preventivos y de diagnóstico..... Incluye servicios como exámenes bucales, radiografías preventivas y limpiezas, selladores por diente, aplicaciones tópicas de fluoruro y separadores.	\$0
Procedimientos de restauración Servicios dentales médicamente necesarios para reparar o restaurar los dientes naturales y que estén en condiciones saludables.	Los copagos varían entre \$25 y \$310.
Endodoncia Servicios dentales médicamente necesarios que incluyen el tratamiento de la pulpa, los canales y las raíces del diente.	Los copagos varían entre \$20 y \$365.
Periodoncia Servicios dentales médicamente necesarios que incluyen el tratamiento de las encías y los huesos que sirven de soporte para los dientes, el control de la gingivitis (inflamación de las encías) y la periodoncia (enfermedad de las encías).	Los copagos varían entre \$10 y \$350.

Servicios de prostodoncia	Los copagos varían entre \$20 y \$350.
Prostodoncia extraíble (dentadura extraíble), prostodoncia fija (puente fijo), prótesis maxilofacial y servicios de implantes.	
Cirugía oral/maxilofacial	Los copagos varían entre \$30 y \$350.
Servicios dentales médicamente necesarios que incluyen la extracción de dientes y otros procedimientos quirúrgicos.	
Servicios generales complementarios.....	Los copagos varían entre \$0 y \$210.
Servicios de ortodoncia médicamente necesarios	\$1,000

Beneficios para ortodoncia

Este plan dental cubre los beneficios para ortodoncia descritos anteriormente. Las extracciones y los rayos X de diagnóstico iniciales no están incluidos en estos honorarios. El tratamiento de ortodoncia debe ser proporcionado por un dentista participante.

Remisiones a especialistas para atención de ortodoncia

El dentista primario de cada afiliado es responsable de la dirección y coordinación de la atención dental completa del afiliado para recibir los beneficios. Si su dentista primario recomienda atención de ortodoncia, y usted quiere recibir beneficios por dicha atención conforme a este plan dental, el Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net lo ayudará a elegir un ortodoncista participante del *Directorio de Ortodoncistas Participantes*.

Servicios dentales médicamente necesarios

Los servicios dentales médicamente necesarios son beneficios dentales que son necesarios y apropiados para el tratamiento de los dientes, las encías y las estructuras de apoyo del afiliado, según los estándares de práctica profesionalmente reconocidos, y que cumplen las siguientes condiciones:

- Son necesarios para tratar el deterioro, las enfermedades y las lesiones de los dientes.
- Son esenciales para el cuidado de los dientes y los tejidos de apoyo de los dientes.

Servicios dentales de emergencia

Los servicios dentales de emergencia son procedimientos dentales administrados en el consultorio del dentista, en una clínica odontológica o en otro centro similar a fin de evaluar y estabilizar afecciones dentales en estado inicial y de gravedad reciente, acompañadas de sangrado excesivo, dolor intenso o infección aguda tales que una persona pueda considerar, de manera razonable, que necesita atención dental inmediata.

Todos los dentistas generalistas seleccionados prestan servicios dentales de emergencia las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. Le recomendamos que reciba atención del dentista generalista que seleccionó. **Si necesita servicios dentales de emergencia, puede visitar a cualquier proveedor de servicios dentales, visitar la sala de emergencias más cercana o llamar al 911 para obtener ayuda, según sea necesario. No se requiere autorización previa para recibir servicios dentales de emergencia.**

EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN DENTAL PEDIÁTRICA:

Limitaciones para procedimientos dentales

Los procedimientos dentales cubiertos están sujetos a los límites que figuran a continuación. Consulte la *EOC* para obtener una lista completa de los servicios dentales pediátricos cubiertos, los copagos, las exclusiones y las limitaciones de beneficios.

Evaluaciones bucales periódicas: Limitadas a 1 cada 6 meses.

Servicios de profilaxis (limpiezas): Limitados a 1 cada 6 meses.

Tratamiento con fluoruro: Cubierto 1 vez cada 6 meses.

Radiografía panorámica intrabucal: Serie completa de radiografías limitada a una vez cada 36 meses. Las radiografías oclusales se limitan a 2 cada 6 meses.

Rayos X de aleta de mordida: Los rayos X de aleta de mordida que se realizan conjuntamente con exámenes periódicos se limitan a una serie de 4 placas en un período de 6 meses. Se permiten placas de aleta de mordida o periapical aisladas en emergencias o en situaciones puntuales.

Rayos X de boca completa: Los rayos X de boca completa que se realizan conjuntamente con exámenes periódicos se limitan a una vez cada 24 meses.

Placas panorámicas: Las placas panorámicas se limitan a una vez cada 36 meses.

Tratamientos con sellador dental: Limitados a los primeros, segundos y terceros molares permanentes que ocupan la segunda posición molar.

Reemplazo de una restauración: Cubierto solo cuando esté defectuosa, según lo evidencie la condición de la restauración, por ejemplo, si hay caries o fracturas recurrentes, y si el reemplazo es médicamente necesario.

Coronas:

Coronas prefabricadas: Cubiertas para dientes primarios una vez cada 12 meses.

Coronas prefabricadas: Cubiertas para dientes permanentes una vez cada 36 meses.

El reemplazo de coronas prefabricadas necesarias en dientes primarios está cubierto dentro de los primeros 12 meses y en dientes permanentes, dentro de los primeros 36 meses.

El beneficio para niños menores de 12 años solo incluye coronas de acrílico y de acero inoxidable. Si se elige otro tipo de corona para los niños menores de 12 años, el afiliado deberá pagar la diferencia. Se cubrirá el nivel de beneficio dental para corona de acrílico.

Gingivectomía o gingivoplastia y cirugía ósea: Limitadas a una por cuadrante cada 36 meses.

Periodoncia (que no sea mantenimiento): Eliminación del sarro y alisamiento radicular periodontales, y raspado subgingival limitados a una vez por cuadrante cada 24 meses.

Mantenimiento periodontal: Cubierto una vez cada 12 meses por cuadrante.

Exclusiones y limitaciones de los servicios dentales

Los servicios o suministros excluidos como servicios dentales pediátricos pueden estar cubiertos en la sección de beneficios médicos de su plan. Para obtener más información, consulte la EOC del plan.

Las siguientes son las limitaciones de los beneficios, a menos que se especifique lo contrario y se incluya como beneficio cubierto en el programa de beneficios de este plan:

- Cualquier procedimiento que, en la opinión del dentista a cargo, (a) tiene un pronóstico desalentador de éxito y duración en función del estado del diente o de los dientes, o bien de las estructuras circundantes, o (b) no satisface los estándares generalmente aceptados de los servicios dentales.
- Servicios de implantes (D6000-D6199): Los servicios de implantes son un beneficio solo cuando se documentan enfermedades excepcionales, y debe establecerse su necesidad médica.
- Servicios de ortodoncia médicamente necesarios (D8000-D8999): Los consultores dentales de Health Net deben aprobar los beneficios en tratamientos de ortodoncia médicamente necesarios para un afiliado que tiene una de estas afecciones médicas: maloclusión discapacitante, paladar hendido y casos de manejo del crecimiento facial. La atención de ortodoncia está cubierta cuando es médicamente necesaria para prevenir enfermedades y promover la buena salud bucal, restaurar la función y la estructura bucales, y tratar afecciones de emergencia.
 - o Solo los casos de dentición permanente serán considerados para maloclusión discapacitante médicamente necesaria, excepto que el paciente tenga más de 13 años y aún tenga dientes primarios. Los casos de paladar hendido y de anomalía craneofacial son un beneficio para denticiones primarias, mixtas y permanentes. Las anomalías craneofaciales se tratan con manejo del crecimiento facial.
 - o Antes de considerar el tratamiento de ortodoncia, se deben considerar todos los procedimientos necesarios que puedan afectar ese tratamiento.
 - o Los procedimientos de ortodoncia solo son un beneficio en los siguientes casos: se verifica con moldes diagnósticos una puntuación mínima de 26 de maloclusión labiolingual discapacitante según el *Formulario de Puntuación de Modificación de California*, DC016 (06/09); existe una de las siguientes seis afecciones que califican automáticamente; o cuenta con documentación escrita de un especialista con credenciales, en hoja con membrete profesional, que respalda la presencia de una anomalía craneofacial.

Las afecciones que califican automáticamente son las siguientes:

- Deformidad del paladar hendido. Si el paladar hendido no es visible en los moldes de diagnóstico, se debe presentar documentación escrita de un especialista con credenciales, con membrete del profesional, con la solicitud de autorización previa.
- Anomalía craneofacial. Se debe presentar documentación escrita de un especialista con credenciales, con membrete del profesional, con la solicitud de autorización previa.
- Una sobremordida profunda en la que los incisivos inferiores destruyen el tejido blando del paladar.
- Una mordida cruzada de los dientes anteriores individuales que destruye el tejido blando.

- Una sobremordida horizontal mayor de 9 mm o una sobremordida horizontal reversa mayor de 3.5 mm.
- Una desviación traumática grave (como la pérdida de un segmento del premaxilar por quemadura, accidente u osteomielitis, u otra patología grave). Se debe presentar documentación escrita del trauma o de la patología con la solicitud de autorización previa.

Si un afiliado no tiene una puntuación de 26 o más en una de las seis afecciones que califican automáticamente, puede ser elegible para la excepción de pruebas de detección, diagnóstico y tratamiento temprano y periódico, servicios suplementarios, si se documenta la necesidad médica.

- Servicios complementarios (D9000-D9999): Los servicios complementarios, incluida la anestesia, las visitas a profesionales y consultas, el manejo del comportamiento, las complicaciones posquirúrgicas y los protectores oclusales:
 - Tratamiento paliativo (alivio del dolor).
 - Tratamiento paliativo (de emergencia) de dolores dentales, limitado a uno por día, por afiliado.
 - Visita al hogar o al centro de atención prolongada, una por afiliado por fecha de servicio.
 - Visita al hospital o al centro quirúrgico ambulatorio, una por día, por proveedor y por afiliado.
 - La anestesia para afiliados menores de 19 años, la sedación profunda o los servicios de anestesia general se cubren según el caso y con autorización previa, excepto para los servicios quirúrgicos orales. Para los servicios quirúrgicos orales, la sedación profunda o los servicios de anestesia general no se requiere autorización previa.
 - Protectores oclusales médicamente necesarios con autorización previa para afiliados de 12 a 19 años cuando el afiliado tiene dentición permanente.
 - Los beneficios de teleodontología se limitan a dos sesiones cada 12 meses. Este plan no cubre más de dos sesiones de teleodontología en un período de 12 meses.
- Los siguientes servicios, si en opinión del dentista a cargo o Health Net no son médicamente necesarios, no estarán cubiertos:
 - El tratamiento para trastornos de la articulación temporomandibular.
 - Los servicios dentales optativos y cosméticos.
 - La cirugía oral que requiera el arreglo de fracturas o dislocaciones, la cirugía ortognática y la extracción con propósitos exclusivamente de ortodoncia (no se aplica a dientes fracturados o dislocados, perdidos por golpes).
 - El tratamiento de tumores malignos, quistes, neoplasmas o malformaciones congénitas.
 - Los medicamentos que requieren receta médica.
 - Los cargos hospitalarios de cualquier tipo.
 - La pérdida o el robo de dentaduras postizas parciales o completas.
 - Cualquier procedimiento de implante.
 - Cualquier procedimiento experimental.
 - La anestesia general o sedación intravenosa/consciente, excepto lo especificado en la sección de beneficios médicos.

- o Los servicios que no pueden realizarse debido a limitaciones físicas o del comportamiento del paciente.
- o Los honorarios que correspondan por citas canceladas o a las que no asistió (sin un aviso con 24 horas de anticipación) son responsabilidad del afiliado. Sin embargo, es posible que el copago por las citas a las que no asistió no corresponda en estos casos: (1) el afiliado canceló la cita, al menos, con 24 horas de anticipación, o (2) el afiliado no asistió a la cita debido a una emergencia o a circunstancias fuera de su control.
- o Cualquier procedimiento realizado con el propósito de corregir un contorno, un contacto o una oclusión.
- o Cualquier procedimiento no descrito específicamente como un servicio cubierto.
- o Los servicios que fueron prestados sin costo para el afiliado por parte del Gobierno estatal o un organismo de este, un municipio, un condado u otras subdivisiones.
- o El costo de metales preciosos utilizados en cualquier forma de beneficio dental.
- o Servicios de un odontopediatra/dentista pediátrico, excepto cuando al afiliado no puede tratarlo su proveedor del panel, el tratamiento de un odontopediatra/dentista pediátrico es médicamente necesario o el proveedor de su plan es un odontopediatra/dentista pediátrico. Los servicios dentales pediátricos que se reciben en la sala de emergencias para afecciones que no se consideran emergencias si el suscriptor debería haber sabido, de manera razonable, que no se trataba de una situación de emergencia.

Este es solo un resumen. Consulte la EOC del plan para determinar con exactitud los términos y condiciones de su cobertura.

Aviso de No Discriminación

Health Net cumple con las leyes estatales y federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad mental o física, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), religión, ascendencia, identificación con un grupo étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género.

Health Net brinda lo siguiente:

- Herramientas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para ayudarles a que se comuniquen con nosotros de forma eficaz, como los siguientes:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados.
 - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados.
 - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, llame al Centro de Comunicación con el Cliente de Health Net, a los siguientes números de teléfono:

Afiliados a planes individuales y familiares dentro del mercado de seguros de salud/Covered California: 1-888-926-4988 (TTY: 711).

Afiliados a planes individuales y familiares fuera del mercado de seguros de salud: 1-800-839-2172 (TTY: 711).

Solicitantes de planes individuales y familiares: 1-877-609-8711 (TTY: 711).

Planes grupales a través de Health Net: 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Podemos brindarle este documento en braille, en letra grande, grabado en un casete o en forma electrónica si lo solicita. Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

Health Net

Post Office Box 9103 Van Nuys, California 91409-9103

Centro de Comunicación con el Cliente: 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Servicio de Retransmisión de Datos de California: 711

Si cree que Health Net no le ha brindado estos servicios o que le ha discriminado de alguna otra manera por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), discapacidad mental o física, religión, ascendencia, identificación con un grupo étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género, puede presentar una queja formal ante el coordinador 1557.

Puede presentar la queja formal personalmente, por correo, por fax o por correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, nuestro **coordinador 1557** está disponible para ayudarle.

- Por teléfono: Llame al 855-577-8234 (TTY: 711).
- Por fax: 1-866-388-1769.
- Por escrito: Envíe una carta a Health Net 1557 Coordinator, P.O. Box 31384, Tampa, FL 33631.

En línea: Envíe un correo electrónico a SM_Section1557Coord@centene.com.

Este aviso está disponible en el sitio web de Health Net:

https://www.healthnet.com/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice.html.

Si tiene un problema de salud urgente y ya presentó una queja ante Health Net, pero no está conforme con la decisión que se tomó, o si pasaron más de 30 días desde que presentó la queja ante Health Net, puede presentar un formulario de revisión médica independiente o un formulario de quejas al Departamento de Atención Médica Administrada (por sus siglas en inglés, DMHC). Para presentar el formulario de quejas, llame a la mesa de ayuda del DMHC al 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) o visite www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint.

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Puede hacerlo de manera electrónica a través del portal habilitado para ello, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. Además, puede enviar la queja por correo o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en

<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

FLY065732SP00 (11/24)

Aviso de Servicios de Idiomas

English

No Cost Language Services. You can get an interpreter. You can get documents read to you and some sent to you in your language. For help, call the Customer Contact Center at the number on your ID card or call Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). For California marketplace, call IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) or Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711). For Group Plans through Health Net, call 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Arabic

خدمات لغوية مجانية. يمكننا أن نوفر لك مترجم فوري. ويمكننا أن نقرأ لك الوثائق بلغتك. للحصول على المساعدة اللازمة، يرجى التواصل مع مركز خدمة العملاء عبر الرقم المبين على بطاقتك أو الاتصال بالرقم الفرعي لخطة الأفراد والعائلة: 1-800-839-2172 (TTY: 711). للتواصل في كاليفورنيا، يرجى الاتصال بالرقم الفرعي لخطة الأفراد والعائلة عبر الرقم: 1-888-926-4988 (TTY: 711) أو المشروعات الصغيرة 1-888-926-5133 (TTY: 711). لخطط المجموعة عبر Health Net، يرجى الاتصال بالرقم 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Armenian

Անվճար լեզվական ծառայություններ: Դուք կարող եք բանավոր թարգմանիչ ստանալ: Փաստաթղթերը կարող են կարդալ ձեր լեզվով: Օգնության համար զանգահարեք Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն ձեր ID քարտի վրա նշված հեռախոսահամարով կամ զանգահարեք Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange՝ 1-800-839-2172 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Կալիֆորնիայի համար զանգահարեք IFP On Exchange՝ 1-888-926-4988 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711) կամ Փոքր բիզնեսի համար՝ 1-888-926-5133 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Health Net-ի Խմբային ծրագրերի համար զանգահարեք 1-800-522-0088 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711):

Chinese

免費語言服務。您可使用口譯員服務。您可請人將文件唸給您聽並請我們將某些文件翻譯成您的語言寄給您。如需協助，請撥打您會員卡上的電話號碼與客戶聯絡中心聯絡或者撥打健康保險交易市場外的 Individual & Family Plan (IFP) 專線：1-800-839-2172（聽障專線：711）。如為加州保險交易市場，請撥打健康保險交易市場的 IFP 專線 1-888-926-4988（聽障專線：711），小型企業則請撥打 1-888-926-5133（聽障專線：711）。如為透過 Health Net 取得的團保計畫，請撥打 1-800-522-0088（聽障專線：711）。

Hindi

बिना शुल्क भाषा सेवाएं। आप एक दुभाषिया प्राप्त कर सकते हैं। आप दस्तावेजों को अपनी भाषा में पढ़वा सकते हैं। मदद के लिए, अपने आईडी कार्ड में दिए गए नंबर पर ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल करें या व्यक्तिगत और फैमिली प्लान (आईएफपी) ऑफ एक्सचेंज: 1-800-839-2172 (TTY: 711) पर कॉल करें। कैलिफोर्निया बाजारों के लिए, आईएफपी ऑन एक्सचेंज 1-888-926-4988 (TTY: 711) या स्मॉल बिजनेस 1-888-926-5133 (TTY: 711) पर कॉल करें। हेल्थ नेट के माध्यम से ग्रुप प्लान के लिए 1-800-522-0088 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Hmong

Tsis Muaj Tus Nqi Pab Txhais Lus. Koj tuaj yeem tau txais ib tus kws pab txhais lus. Koj tuaj yeem muaj ib tus neeg nyeem cov ntaub ntawv rau koj ua koj hom lus hais. Txhawm rau pab, hu xovtooj rau Neeg Qhua Lub Chaw Tiv Toj ntawm tus npawb nyob ntawm koj daim npav ID lossis hu rau Tus Neeg thiab Tsev Neeg Qhov Kev Npaj (IFP) Ntawm Kev Sib Hloov Pauv: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Rau California qhov chaw kiab khw, hu rau IFP Ntawm Qhov Sib Hloov Pauv 1-888-926-4988 (TTY: 711) lossis Lag Luam Me 1-888-926-5133 (TTY: 711). Rau Cov Pab Pawg Chaw Npaj Kho Mob hla Health Net, hu rau 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Japanese

無料の言語サービスを提供しております。通訳者もご利用いただけます。日本語で文書をお読みすることも可能です。ヘルプが必要な場合は、IDカードに記載されている番号で顧客連絡センターまでお問い合わせいただくか、Individual & Family Plan (IFP) (個人・家族向けプラン) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711) までお電話ください。カリフォルニア州のマーケットプレイスについては、IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) または Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711) までお電話ください。Health Netによるグループプランについては、1-800-522-0088 (TTY: 711) までお電話ください。

Khmer

សេវាកម្មភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ លោកអ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ លោកអ្នកអាចស្តាប់គេអានឯកសារឱ្យលោកអ្នកជាភាសារបស់លោកអ្នក។ សម្រាប់ជំនួយ សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់មជ្ឈមណ្ឌលទំនាក់ទំនងអភិវឌ្ឍន៍សេវាដល់អតិថិជនតាមលេខដែលមាននៅលើប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនរបស់លោកអ្នក ឬហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី Off Exchange របស់គម្រោងជាលក្ខណៈបុគ្គល និងក្រុមគ្រួសារ (IFP) តាមរយៈលេខ៖ 1-800-839-2172 (TTY: 711)។ សម្រាប់ទីផ្សាររដ្ឋ California សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី On Exchange របស់គម្រោង IFP តាមរយៈលេខ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ឬក្រុមហ៊ុនអាជីវកម្មខ្នាតតូចតាមរយៈលេខ 1-888-926-5133 (TTY: 711)។ សម្រាប់គម្រោងជាក្រុមតាមរយៈ Health Net សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ 1-800-522-0088 (TTY: 711)។

Korean

무료 언어 서비스입니다. 통역 서비스를 받으실 수 있습니다. 문서 낭독 서비스를 받으실 수 있으며 일부 서비스는 귀하가 구사하는 언어로 제공됩니다. 도움이 필요하시면 ID 카드에 수록된 번호로 고객센터 센터에 연락하시거나 개인 및 가족 플랜(IFP)의 경우 Off Exchange: 1-800-839-2172(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. 캘리포니아 주 마켓플레이스의 경우 IFP On Exchange 1-888-926-4988(TTY: 711), 소규모 비즈니스의 경우 1-888-926-5133(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. Health Net을 통한 그룹 플랜의 경우 1-800-522-0088(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

Navajo

Doo báááh ílínígóó saad bee háká ada'iiyeed. Ata' halne'ígíí da ła' ná hádííóót'íí. Naaltsoos da t'áá shí shizaad k'ehjí shichí' yídooltah nínízingo t'áá ná ákódooníí. Ákót'éego shíká a'doowoł nínízingo Customer Contact Center hoolyéíhí'í hodíílnih ninaaltsoos nanitingo bee néého'dolzinígíí hodoonihjí' bikáá' éí doodago koji' hólne' Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). California marketplace báhígíí koji' hólne' IFP On Exchange 1-888- 926-4988 (TTY: 711) éí doodago Small Business báhígíí koji' hólne' 1-888-926-5133 (TTY: 711). Group Plans through Health Net báhígíí éí koji' hólne' 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Persian (Farsi)

خدمات زبان بدون هزینه. می توانید یک مترجم شفاهی بگیرید. می توانید درخواست کنید اسناد به زبان شما برایتان خوانده شوند. برای دریافت کمک، با مرکز تماس مشتریان به شماره روی کارت شناسایی یا طرح فردی و خانوادگی (IFP) Off Exchange) 1-800-839-2172 (TTY:711) تماس بگیرید. برای بازار کالیفرنیا، با IFP On Exchange شماره 1-888-926-4988 (TTY:711) یا کسب و کار کوچک 1-888-926-5133 (TTY:711) تماس بگیرید. برای طرح های گروهی از طریق Health Net، با 1-800-522-0088 (TTY:711) تماس بگیرید.

Panjabi (Punjabi)

ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਲਾਗਤ ਵਾਲੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਸੇਵਾ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮਦਦ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਆਈਡੀ ਕਾਰਡ ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਯੋਜਨਾ (IFP) ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: 1-800-839-2172 (TTY: 711)। ਕੈਲੀਫੋਰਨੀਆ ਮਾਰਕਿਟਪਲੇਸ ਲਈ, IFP ਐਂਡ ਐਕਸਚੇਂਜ ਨੂੰ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ਜਾਂ ਸਮੇਲ ਬਿਜਨੇਸ ਨੂੰ 1-888-926-5133 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਹੈਲਥ ਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਸਾਮੂਹਿਕ ਪਲੈਨਾਂ ਲਈ, 1-800-522-0088 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Russian

Бесплатная помощь переводчиков. Вы можете получить помощь переводчика. Вам могут прочитать документы на Вашем родном языке. Если Вам нужна помощь, звоните по телефону Центра помощи клиентам, указанному на вашей карте участника плана. Вы также можете позвонить в отдел помощи участникам не представленных на федеральном рынке планов для частных лиц и семей (IFP) Off Exchange 1-800-839-2172 (TTY: 711). Участники планов от California marketplace: звоните в отдел помощи участникам представленных на федеральном рынке планов IFP (On Exchange) по телефону 1-888-926-4988 (TTY: 711) или в отдел планов для малого бизнеса (Small Business) по телефону 1-888-926-5133 (TTY: 711). Участники коллективных планов, предоставляемых через Health Net: звоните по телефону 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Spanish

Servicios de idiomas sin costo. Puede solicitar un intérprete, obtener el servicio de lectura de documentos y recibir algunos en su idioma. Para obtener ayuda, comuníquese con el Centro de Comunicación con el Cliente al número que figura en su tarjeta de identificación o llame al plan individual y familiar que no pertenece al Mercado de Seguros de Salud al 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para planes del mercado de seguros de salud de California, llame al plan individual y familiar que pertenece al Mercado de Seguros de Salud al 1-888-926-4988 (TTY: 711); para los planes de pequeñas empresas, llame al 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para planes grupales a través de Health Net, llame al 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Tagalog

Walang Bayad na Mga Serbisyo sa Wika. Makakakuha kayo ng interpreter. Makakakuha kayo ng mga dokumento na babasahin sa inyo sa inyong wika. Para sa tulong, tumawag sa Customer Contact Center sa numerong nasa ID card ninyo o tumawag sa Off Exchange ng Planong Pang-indibidwal at Pampamilya (Individual & Family Plan, IFP): 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para sa California marketplace, tumawag sa IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) o Maliliit na Negosyo 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para sa mga Planong Pang-grupo sa pamamagitan ng Health Net, tumawag sa 1-800-522-0088 (TTY: 711).

Thai

ไม่มีค่าบริการด้านภาษา คุณสามารถใช้ล่ามได้ คุณสามารถให้อ่านเอกสารให้ฟังเป็นภาษาของคุณได้ หากต้องการความช่วยเหลือ โทรหาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ได้ที่หมายเลขบนบัตรประจำตัวของคุณ หรือโทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของเอกชน (Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange) ที่ 1-800-839-2172 (โทรมา TTY: 711) สำหรับเขตแคลิฟอร์เนีย โทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของรัฐ (IFP On Exchange) ได้ที่ 1-888-926-4988 (โทรมา TTY: 711) หรือ ฝ่ายธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) ที่ 1-888-926-5133 (โทรมา TTY: 711) สำหรับแผนแบบกลุ่มผ่านทาง Health Net โทร 1-800-522-0088 (โทรมา TTY: 711)

Vietnamese

Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ Miễn Phí. Quý vị có thể có một phiên dịch viên. Quý vị có thể yêu cầu được đọc cho nghe tài liệu bằng ngôn ngữ của quý vị. Để được giúp đỡ, vui lòng gọi Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng theo số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị hoặc gọi Chương Trình Bảo Hiểm Cá Nhân & Gia Đình (IFP) Phi Tập Trung: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Đối với thị trường California, vui lòng gọi IFP Tập Trung 1-888-926-4988 (TTY: 711) hoặc Doanh Nghiệp Nhỏ 1-888-926-5133 (TTY: 711). Đối với các Chương Trình Bảo Hiểm Nhóm qua Health Net, vui lòng gọi 1-800-522-0088 (TTY: 711).

CA Commercial On and Off-Exchange Member Notice of Language Assistance

FLY017549EH00 (12/17)

Comuníquese con nosotros

1-800-522-0088 (inglés), TTY: 711

1-800-331-1777 (español)

1-877-891-9053 (chino mandarín)

1-877-891-9050 (chino cantonés)

1-877-339-8596 (coreano)

1-877-891-9051 (tagalo)

1-877-339-8621 (vietnamita)

Health Net

Post Office Box 9103

Van Nuys, California 91409-9103

Healthnet.com

Los planes HMO, EOA, POS, PPO y Salud con Health Net HMO son ofrecidos por Health Net of California, Inc. Health Net of California, Inc. es una subsidiaria de Health Net, LLC y de Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todos los derechos reservados.