

Guía del Afiliado para Administración de la Atención Mejorada

CONOZCA LOS SERVICIOS SIN COSTO PARA LOS AFILIADOS A MEDI-CAL



Índice

Cómo Puede Ayudarle el Beneficio de ECM	3
Cómo obtener los servicios de ECM	6
Qué necesita para comenzar a calificar para los servicios de ECM	6
¿Quién proporciona los servicios de ECM?	6
Cómo trabaja su equipo de atención	6
Preguntas Frecuentes	7
Hoja de Trabajo del Afiliado a Health Net	8



Cómo Puede Ayudarle el Beneficio de ECM

El beneficio de Administración de la Atención Mejorada (por sus siglas en inglés, ECM) ofrece servicios adicionales sin costo para los afiliados a Medi-Cal que tienen necesidades y desafíos complejos que hacen que les resulte difícil mejorar la salud. Esto podría incluir desafíos externos, como no tener un lugar para vivir.

Si usted califica, el beneficio de ECM ofrece siete tipos de servicios que pueden ayudarle con su salud y bienestar. Usted tendrá un equipo de atención y su propio administrador de atención principal de ECM.

Estos servicios adicionales se ofrecen como parte de su plan Health Net Medi-Cal actual. Los servicios de Medi-Cal que obtiene ahora **no se le quitarán**. Usted puede seguir consultando a sus mismos médicos, pero ahora puede obtener ayuda adicional.

Si califica, puede elegir obtener los servicios de ECM. Además, puede interrumpir los servicios en cualquier momento llamando a Health Net.



El beneficio de ECM es para los Afiliados al Plan de Salud de Atención Administrada de Medi-Cal

Usted debe estar inscrito en un plan de salud Medi-Cal para acceder a los servicios de ECM. Si necesita ayuda para inscribirse en un plan de salud Medi-Cal, puede llamar a Opciones de Atención de Salud de Medi-Cal del Estado al 800-430-4263.

Siete maneras en las que el beneficio de ECM le resultará útil



1. Ayuda para mantenerse involucrado en su atención

Su administrador de atención principal y su equipo de atención de ECM le ayudarán a centrarse en su salud, y se asegurarán de que usted reciba los servicios y el apoyo que necesita. También pueden reunirse con usted en el lugar donde vive o donde recibe los servicios.



2. Ayuda para elaborar un plan

Juntos, usted y su equipo de atención crearán su propio plan de atención. El plan incluye:

- Médicos a los que consulta
- Metas de salud que establece
- Servicios que obtiene
- Atención que necesita
- Sus necesidades de salud física y del comportamiento
- Sus necesidades de salud bucal
- Sus necesidades de tratamiento para el abuso de sustancias
- Servicios en el hogar (p. ej., ayuda para bañarse, vestirse, limpiar, cocinar, etc.)
- Servicios sociales y en el vecindario (p. ej., servicios de alimentos y vivienda)



3. Ayuda para comunicarse con sus médicos y mantenerlos actualizados

Su equipo de atención incluye un **administrador de atención principal**. Esta persona mantiene a todos sus médicos actualizados con respecto a su salud y los servicios que usted recibe. También puede ayudarle a:

- Determinar sus necesidades, metas y deseos en relación con la salud
- Programar citas, y controlar los medicamentos que requieren receta médica y los resurtidos
- Encontrar los médicos adecuados
- Coordinar el transporte para las consultas al médico
- Solicitar servicios que le ayuden a vivir de manera independiente — los servicios incluyen entrega de comidas, vivienda y cuidado personal



4. Ayuda para Conocer las Maneras Más Adecuadas de Apoyar Mejor Su Salud

Usted, sus cuidadores y otras personas que le apoyan pueden informarse sobre las mejores formas de ocuparse de sus problemas de salud.



5. Ayuda para trasladarse de manera segura de un entorno de atención a otro

Su equipo de atención le ayudará a trasladarse de manera segura y fácil si usted necesita entrar o salir de:

- Un hospital
- Un centro de enfermería
- Otro entorno de atención

Pueden ayudarle con desafíos tales como:

- Aprender a cuidarse solo después de una hospitalización
- Realizar consultas al médico de seguimiento
- Surtir recetas médicas
- Obtener el transporte para las citas



6. Ayuda para trabajar con las personas que le brindan apoyo

Su equipo de atención puede asegurarse de que su familia, sus cuidadores y otras personas que le apoyan conozcan sus problemas de salud. Estas personas también pueden trabajar con su equipo de atención para saber cuál es la mejor manera de ayudarle.



7. Ayuda para comunicarse con los servicios comunitarios y sociales

El beneficio de ECM también puede ayudarle a vincularse con otros servicios no relacionados con la salud. Su equipo de atención puede ayudarle a encontrar los programas comunitarios y sociales que necesita. Estos pueden incluir:

- Alimentos
- Capacitación laboral
- Cuidado de niños
- Servicios relacionados con una discapacidad
- Recursos para ayudarle a permanecer en su hogar



Cómo trabaja su equipo de atención

Su equipo de atención de ECM se crea en torno a sus deseos y necesidades de salud. Su equipo de atención está dirigido por su administrador de atención principal de ECM, que es su punto de contacto central. Usted puede llamar a su administrador de atención principal de ECM cuando necesita ayuda.

Su administrador de atención principal de ECM apoyará sus necesidades y deseos, y trabajará con sus otros proveedores y su red de apoyo que incluyen:

- Médicos y especialistas
- Enfermeras
- Farmacéuticos
- Compañías de equipo médico
- Familiares, cuidadores y/u otras personas que le apoyan si usted lo desea
- Administradores de casos a través de un programa comunitario o del condado
- Terapeutas
- Otros



Cómo obtener los servicios de ECM

Para obtener los servicios de ECM, usted debe:

- ✓ Estar inscrito en un plan de salud de atención administrada Health Net Medi-Cal
- ✓ Cumplir con ciertos términos de calificación

Qué necesita para comenzar a calificar para los servicios de ECM

1. Su plan de salud Medi-Cal, su médico u otro proveedor de atención de salud pueden comunicarse con usted para indicarle cómo obtener los Servicios de ECM.
2. Su médico puede informarle a su plan de salud Medi-Cal que usted podría obtener el beneficio de ECM.
3. Hable con su médico o su plan de salud Medi-Cal. Hágalo si desea obtener más información sobre el beneficio de ECM y saber si califica.

¿Quién proporciona los servicios de ECM?

Usted puede obtener los servicios de ECM de parte del consultorio de su médico o de otro proveedor de atención de salud. También puede obtener los servicios de ECM de parte de una organización comunitaria. Se le asignará un proveedor de ECM, según sus necesidades específicas.

Contará con un administrador de atención principal que trabaja con usted para ayudarle a obtener la atención y los servicios que necesita.



Asimismo, el administrador de atención principal ayudará a garantizar que todos los integrantes de su equipo de atención estén de acuerdo con sus necesidades y su atención.

Preguntas Frecuentes

¿Perderé algún beneficio del plan de salud Medi-Cal si me inscribo en el beneficio de ECM?

No. Si se inscribe en el beneficio de ECM, conservará sus beneficios de Medi-Cal. También conservará sus médicos actuales.

El beneficio de ECM le brinda ayuda adicional para obtener la atención que necesita y alcanzar sus metas de salud. No se le quitará la cobertura que ya tiene. Si califica, puede elegir obtener los servicios de ECM. Puede interrumpir los servicios en cualquier momento llamando a su plan de salud Health Net Medi-Cal.

¿Los servicios de ECM tienen un costo adicional?

No. El beneficio de ECM no le cuesta nada. Si califica y decide inscribirse, los servicios se incluyen como parte de su plan de salud Health Net Medi-Cal actual.

¿Dónde obtengo más información?

Llame a Health Net para obtener más información y saber si califica. También puede preguntarle a su médico o clínica sobre el beneficio de ECM.

¿Tendré que cambiar a mis médicos?

No. No es necesario que cambie a sus médicos para obtener los servicios de ECM. El beneficio ayuda a que todos sus médicos y otros proveedores compartan la información sobre sus necesidades de atención de salud. Y les permite trabajar juntos para ayudarle a alcanzar sus metas de salud.

¿Qué es un administrador de atención principal de ECM y cómo me ayuda?

Un administrador de atención principal de ECM es un integrante del personal asignado por su proveedor de ECM. Esta persona ayudará a garantizar que sus médicos, farmacéuticos y otros proveedores trabajen juntos para ayudarle a alcanzar sus metas de salud.

Su administrador de atención principal de ECM también:

- Le conectará con médicos y servicios
- Hablará con sus médicos sobre sus necesidades
- Compartirá información con sus médicos
- Le acompañará a las citas si usted lo desea

Para obtener más información sobre el beneficio de ECM

- 1 Llame a Health Net al 800-675-6110 (TTY: 711), disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- 2 Llame a Opciones de Atención de Salud de Medi-Cal del Estado al 800-430-4263 (TTY 800-430-7077).
- 3 Pregúntele a su médico o clínica sobre el beneficio.

Hoja de Trabajo del Afiliado a Health Net

Complete esta hoja de trabajo y téngala con usted cuando llame a Health Net Medi-Cal. O bien, llévela con usted cuando consulte a su médico o a otros proveedores de atención de salud. Ellos podrán ayudarle si necesita apoyo para responder alguna de las preguntas o si desea revisar la hoja de trabajo con ellos.

¿Quiénes son sus médicos y otros proveedores de atención de salud actuales?

**¿Tiene necesidades de atención de salud por las que no ha consultado a un médico?
Si la respuesta es sí, compártalas.**

¿Hay organizaciones de servicios comunitarios y sociales locales a las que va actualmente para solicitar apoyo (p. ej., centro de recursos para la familia, clínica de salud comunitaria, centro para la tercera edad, etc.)?

¿Qué otro apoyo necesita (p. ej., alimentos, vivienda, transporte)?

¿Qué preguntas tiene sobre el beneficio de ECM?



¿Tiene preguntas?

Llame a Health Net al 800-675-6110 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana

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, identidad de origen étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género.

Health Net brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas discapacitadas 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 al 1-800-675-6110 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

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, identidad de origen étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género, puede presentar una queja formal ante el coordinador 1557.

Puede presentar la queja formal por correo, fax o 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, PO 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/content/healthnet/en_us/disclaimers/legal/non-discrimination-notice-medi-cal.html.

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o en línea.

- Por teléfono: Llame al 916-440-7370. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711.
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413.

Los formularios de quejas están disponibles en

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- En línea: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

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>.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, գանգախարհք 1-800-675-6110 (TTY: 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese: 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulongan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyang ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1 800 675 6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

**Para obtener más información sobre el beneficio de ECM,
comuníquese con**

Health Net al 800-675-6110, (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Health Net of California, Inc. y Health Net Community Solutions, Inc. son subsidiarias de Health Net, LLC.
Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC. Todos los derechos reservados.

BKT650751SH01w (6/22)