TEMAS DEL PLAN

CÓMO APROVECHAR AL MÁXIMO A SUS BENEFICIOS

CenCal HEALTH®
Local. Quality. Healthcare.

Primavera 2025

An English version, Plan Matters, is on the other side.

Apoyo para Su Salud a Cada Paso

Ya sea que usted sea miembro nuevo o ya tenga mucho tiempo siendo miembro de CenCal Health, es nuestro placer servirle. Nuestra meta es proporcionarle el apoyo que necesita para usar sus beneficios. Nuestro equipo puede ayudar a conectarlo con nuestros numerosos recursos.

En esta edición encontrará información sobre los servicios disponibles por medio de CenCal Health. Aprenda sobre:

- Su Cita Inicial de Salud y elegir un proveedor de cuidado primario (PCP)
- Opciones para transporte gratis
- Ayudas en línea para que le sea más fácil obtener cuidado
- Beneficios de farmacia
- Administración de Atención Mejorada y Apoyos Comunitarios
- ¡y más!

¿Tiene preguntas sobre sus beneficios? Nuestro equipo de Servicios para Miembros está aquí para ayudarle. Llámenos a nuestro número gratuito, 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711), lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m., o visite **www.cencalhealth.org**.

No se olvide: Complete su Encuesta de Riesgos de Salud

Si recibió una encuesta de salud por correo de CenCal Health por favor complétela y envíela de regreso.

También la puede encontrar en línea en su Cuenta Personal de Miembro en **https://memberportal.cencalhealth.org**.

Estas encuestas nos ayudan a conectarle a servicios que pueden apoyar sus necesidades de salud personales. También puede ayudarle a su proveedor a conocer su historial médico pasado y actual.

La intención de este boletín no es reemplazar el consejo, diagnóstico ni tratamiento médico profesional. Si tiene inquietudes o preguntas sobre contenido específico que pueda afectar su salud, por favor comuníquese con su proveedor de cuidado de salud. Todas las imágenes son fotos de banco (fotos archivadas para uso comercial). Se ven modelos profesionales.

¡Estamos aquí para apoyarle en su trayectoria de salud!

¿Nuevo a CenCal Health? ¡Programe su primera cita hoy mismo!

Si usted es miembro nuevo de CenCal Health llame a su proveedor de cuidado primario (PCP, por sus siglas en inglés) para programar su Cita Inicial de Salud.

Es importante que conozca a su proveedor en los primeros cuatro meses de convertirse en miembro, ¡aunque se sienta saludable! Su proveedor puede ayudarle a coordinar su atención. También le pueden proporcionar servicios de cuidado preventivo recomendados.

Servicios para Miembros le puede ayudar a elegir un proveedor del Directorio de Proveedores. Este directorio también incluye especialistas, farmacias y hospitales. Llame a Servicios para Miembros al número gratuito que aparece al final de esta página.

Escanee el código QR para ver el Directorio de Proveedores para Miembros en línea:
www.cencalhealth.org/provider-directory

Crear Su Cuenta Personal de Miembro

Obtenga acceso en línea

¡CenCal Health ofrece Cuentas Personales de Miembro para miembros de 18 años o mayores! Usted puede ver y administrar sus beneficios de Medi-Cal de forma segura en una computadora, tableta, o teléfono. Puede usar su cuenta para ver información médica, ver citas sugeridas, completar encuestas y formularios, y más.

Para crear hoy mismo una cuenta gratis:

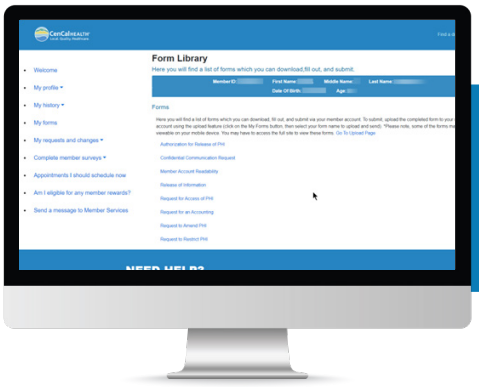
1. **Abra la cámara de su teléfono celular**
2. **Apúntela al código QR que aparece en seguida, luego haga clic en el enlace que aparece**
3. **Cree una cuenta**

También puede hacerlo en línea: **https://memberportal.cencalhealth.org**

Explore la Nueva Biblioteca de Formularios

Ahora ya está disponible una nueva biblioteca de formularios en su Cuenta Personal de Miembro. Puede usar esta función para descargar, completar, y enviar en línea información que se le haya solicitado.

- Vaya a **"Mis formularios"** para encontrar los diferentes formularios disponibles a los miembros.
- Para subir un formulario vaya al menú de mano izquierda. Seleccione **"Mis solicitudes y cambios."** Luego, seleccione **"Subir documentos."**
- De la página para subir documentos, usted puede enviar su formulario completo.



Asegúrese de revisar seguido esta biblioteca — ¡sigue creciendo!

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito, 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711), lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.

Mejor Salud por Medio de Apoyos Comunitarios

¿Qué son los Apoyos Comunitarios?

Los Apoyos Comunitarios pueden ayudarle más allá de sus necesidades básicas de salud. Es posible que califique para recibir apoyo con necesidades de vivienda, atención personal, obtener comida, y más. Estos servicios pueden ayudar a que se mantenga saludable sin ningún costo para usted.

Los Apoyos Comunitarios que ofrece CenCal Health incluyen ayuda con:

Vivienda

Los apoyos de vivienda incluyen recursos para ayudarle a permanecer en su hogar o para encontrar vivienda. Es posible que sea eligible para recibir ayuda con cosas como:

- Depósitos de seguridad
- Gastos de mudanza
- Cuotas de instalación de servicios públicos
- Coordinación con el propietario
- Recursos para evitar el desalojo

Mantenerle Seguro en su Hogar

Hay ayuda disponible para mantenerle seguro, saludable e independiente en su hogar. Es posible que sea eligible para recibir cosas como:

- Entrega de comida o compras del mercado
- Ayuda con apoyo en el hogar
- Modificaciones de accesibilidad para su hogar (barras de seguridad, rampas, accesibilidad para silla de ruedas)
- Apoyo para el asma
- Ayuda con quehaceres diarios
- Descanso a corto plazo para cuidadores

Transiciones Seguras

Hay ayuda disponible para apoyarle durante diferentes transiciones en la vida. Es posible que sea eligible para recibir ayuda con:

- Vivienda y cuidado a corto plazo después de estar internado en el hospital
- Servicios de sobriedad
- Orientación
- Ayuda a mudarse a un centro de vida asistida
- Y más

¿Cómo puedo obtener Apoyos Comunitarios?

Hable con su proveedor o con Servicios para Miembros de CenCal Health para saber si califica. Le podemos ayudar a tomar los siguientes pasos para conseguirle los apoyos que necesita. Los miembros también pueden auto referirse.

Aprenda más sobre los 14 Apoyos Comunitarios disponibles

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al número que aparece al final de esta página o visite nuestro sitio web: **www.cencalhealth.org/members/calaim**

Escanee el código QR para aprender más sobre Apoyos Comunitarios en línea:

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito, 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711), lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.

Administración de Atención Mejorada: Apoyo Personalizado para Satisfacer sus Necesidades de Salud

CenCal Health ofrece Administración de Atención Mejorada (ECM, por sus siglas en inglés) para ayudarle a manejar sus salud y atención relacionada con su salud. La ECM proporciona administración de casos para coordinar sus necesidades de salud sin costo alguno para usted. Esto incluye necesidades físicas, de salud mental, dental, y sociales. La ECM también puede ayudar a conectarle con recursos comunitarios.

Los servicios de ECM están diseñados para ayudar a miembros con ciertas necesidades.

Sin Vivienda	Miembros que se encuentran sin vivienda o están en riesgo de perderla
Alta Utilización	Miembros con riesgo de tener uso evitable del hospital o departamento de emergencia
Trastornos Graves de Salud Mental /Consumo de Sustancias (SMH/SUD)	Miembros con necesidades por trastornos graves de salud mental (SMH, por sus siglas en inglés) y/o por consumo de sustancias (SUD, por sus siglas en inglés)
Involucramiento Judicial	Miembros en transición saliendo de la cárcel
Atención Institucional/Largo Plazo	Miembros viviendo en la comunidad con riesgo de ser institucionalizados para recibir atención a largo plazo
De Centro de Enfermería Especializada a la Comunidad	Residentes en transición de un centro de enfermería para adultos a la comunidad
Inscritos en Servicios para Niños de California (CCS)/Modelo de Niño Entero (WCM)	Niños y adolescentes inscritos en Servicios para Niños de California (CCS, por sus siglas en inglés) o CCS/Modelo de Niño Entero (WCM, por sus siglas en inglés) con necesidades adicionales
Welfare para Niños	Niños y adolescentes que son parte del programa de welfare (bienestar de menores)
Discapacidades Intelectuales/del Desarrollo	Miembros con discapacidades intelectuales o del desarrollo
Equidad del Nacimiento	Miembros que están embarazadas o posparto con desigualdad racial y étnica

¿Cómo puedo obtener Administración de Atención Mejorada?

Hable con su proveedor o llame a Servicios para Miembros de CenCal Health para saber si califica. CenCal Health puede ayudarle a tomar el siguiente paso para obtener el apoyo que necesita. Los miembros también pueden auto referirse.

Aprenda Más

Llame a nuestro Departamento de Servicios para Miembros al número que aparece al final de esta página o visite nuestro sitio web: **www.cencalhealth.org/members/calaim**

Proteja lo Que Más Importa

Sus Derechos de Privacidad

¡Su privacidad es importante para nosotros! Por ley, es necesario que CenCal Health mantenga segura su Información de Salud Protegida (PHI, por sus siglas en inglés). Para aprender cómo protege CenCal Health su PHI, por favor revise su Manual para Miembros. Vaya a la sección "Aviso de Prácticas de Privacidad" en el capítulo 7: **www.cencalhealth.org/member-handbook/**

Esta sección también explica:

- Sus derechos bajo la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA, por sus siglas en inglés)
- Otros reglamentos de privacidad

Si tiene preguntas o necesita ayuda, por favor comuníquese con nuestra Oficina de Privacidad:

- **Teléfono: 1-877-814-1861**
- **Correo electrónico: privacy@cencalhealth.org**

Reporte el Fraude, Desperdicio y Abuso

Si sospecha que un proveedor o una persona que recibe beneficios de Medi-Cal ha cometido fraude, desperdicio o abuso por favor repórtelo:

- **Línea Directa Gratuita: 1-866-775-3944**
  Usted puede permanecer anónimo
- **En línea: qrco.de/EthicsPointCCH**

Para ver ejemplos, haga referencia a la sección de "Fraude, Desperdicio y Abuso" en el capítulo 6 de su Manual para Miembros.

Usar los Servicios de Telesalud

A veces puede ser difícil conseguir una cita. Cuando surgen los desafíos, la telesalud puede ser una opción útil. Puede facilitarle ver a su proveedor sin tener que salir de casa.

Las citas de telesalud son una manera de recibir servicios médicos sin estar físicamente en el mismo lugar que su proveedor. Los servicios de telesalud pueden incluir hablar con su proveedor por teléfono o video. También puede compartir información con su proveedor sin tener una conversación en vivo, por ejemplo, por medio de mensajes de textos seguros.
Puede obtener muchos servicios por telesalud.

Puede mantenerse saludable con la telesalud pues es más fácil ver a su proveedor y recibir atención médica.

Hable con su proveedor o llame a Servicios para Miembros para averiguar si puede hacer una cita de telesalud.

¿Necesita transporte? Le podemos ayudar

Como miembro de CenCal Health, puede obtener transportación gratis a sus citas médicas o a la farmacia. CenCal Health ofrece dos tipos de transporte por medio de Ventura Transit System (VTS, por sus siglas en inglés). Todos los transportes son de viaje redondo.

Transporte No Médico (NMT, por sus siglas en inglés):

- Para miembros sin transporte que necesitan transportación a sus citas para servicios cubiertos por Medi-Cal
- Incluye transportación para recoger recetas o suministros médicos
- Incluye vehículos privados o públicos

Transporte Médico que no es una Emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés):

- Para miembros con problemas médicos y físicos por los cuales se necesita transporte especializado
- Incluye ambulancia, silla de ruedas, camilla, o transporte aéreo
- Se necesita una receta y la autorización de un doctor

Todos los viajes de NEMT incluyen servicios de puerta a puerta.

Cuando vaya a su cita, el chofer le:

- Ayudará de la puerta de entrada hasta el vehículo.
- Ayudará a ir del vehículo hasta la puerta principal del lugar de su cita.

Cuando regrese de su cita, el chofer le:

- Ayudará a llegar de su cita al vehículo.
- Ayudará desde el vehículo hasta la puerta de entrada del lugar dónde le dejarán.

Averigüe si califica para transportación gratis para sus citas médicas:

- Llame al Departamento de Servicios para Miembros de CenCal Health al número gratuito que aparece al final de esta página.
- Llame directamente a VTS al 1-855-659-4600 (TTY/TDD 711).

Conozca sus Beneficios de Farmacia

Beneficios de farmacia:
Medicamentos que obtiene de una farmacia.

Para aprender más sobre sus medicamentos cubiertos y para encontrar una farmacia:

- Visite **https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/member/** o
- Llame a Servicio al Cliente de Medi-Cal Rx al 1-800-977-2273

Beneficios médicos de farmacia, medicamentos administrados por un médico (PAD, por sus siglas en inglés):
Medicamento inyectado o por infusión en el consultorio de su proveedor o en un centro de atención médica.

La lista de medicamentos PAD se actualiza trimestralmente. Para encontrar la lista actualizada o información sobre una solicitud aprobada de un PAD:

- Visite **www.cencalhealth.org/members/your-pharmacy-benefits/** o
- Llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al 1-877-814-1861

Usted Puede Hacer una Diferencia

¡Sea parte de la Junta Comunitaria de Asesoría de CenCal Health!

¿Le gustaría representar a los miembros de CenCal Health en nuestra Junta Comunitaria de Asesoría? También ofrece sugerencias sobre el diseño y contenido de programas y materiales. Es una excelente oportunidad para hacer una diferencia en su comunidad. ¡Llame a Servicios para Miembros para aprender cómo presentar su solicitud!

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito, 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711), lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.

Programas para Mejorar Su Salud y Bienestar

Como miembro de CenCal Health usted tiene acceso a servicios y programas para ayudar a mejorar su salud y bienestar. CenCal Health ofrece muchos programas para miembros por medio del Programa de Administración de Salud de la Población.

Éstos incluyen:

Programa de Bienestar y Prevención

- Proporciona recursos para apoyar su salud física y mental
- Incluye campañas de educación de salud y materiales que se envían por correo o están disponibles en línea

Programa de Manejo de Enfermedades

- Son elegibles los miembros con ciertas enfermedades
- Incluye programas personalizados que colaboran con usted para crear un plan enfocado
- Tiene como meta satisfacer sus necesidades de salud y mantenerle saludable

Administración de Salud para Niños

- Se les sugiere a todos los miembros menores de 21 años que tengan anualmente una visita preventiva con su proveedor
- Los niños deben completar todas sus pruebas de prevención y exámenes recomendados
- Este programa asegura acceso a apoyo médico, emocional y social
- CenCal Health coordina servicios de salud y sociales para niños

Programa del Modelo de Niño Entero

- Es posible que califiquen los niños con ciertos problemas médicos
- Este programa es parte de Servicios para Niños de California (CCS)
- CenCal Health le asignará un coordinador de atención personal para ayudar a coordinar el tratamiento

Programa de Administración de Atención

- La Administración de Atención es un programa inclusivo, centrado en el miembro
- Proporciona apoyo para el uso de servicios de atención médica y poder acceder programas estatales
- Este programa puede conectarle con recursos basados en la comunidad, servicios a largo plazo y apoyo

Programas de Apoyos Comunitarios

- Éstos son servicios opcionales que le pueden ayudar con sus necesidades como nutrición o vivienda
- Están disponibles junto con sus beneficios de CenCal Health

Aprenda más sobre estos programas

- Llame a Servicios para Miembros de CenCal Health al número que aparece al final de esta página o
- Llame al Departamento de Apoyos Comunitarios al 805-562-1698

Servicios de Interpretación para Miembros

Hay servicios de interpretación disponibles para usted. Servicios para Miembros puede ayudarle a obtener la atención y asesoramiento sobre salud que usted necesita en su idioma preferido.

Servicios para Miembros puede:

- Conectar a los miembros con intérpretes por teléfono, disponibles al momento que usted los pida para más de 230 idiomas.
- Ayudar a los proveedores a programar directamente servicios de interpretación para sus miembros.
- Ayudar a miembros que hablan español en la línea telefónica en español.
- Programar interpretación en persona en español (con ciertos criterios definidos), lenguaje de señas americano (ASL, por sus siglas en inglés), y variantes de Mixteco.

Para aprender más o solicitar servicios de intérprete, llame a Servicios para Miembros.

Cómo obtener información escrita de manera que le funcione a usted

El idioma nunca debe ser una obstrucción para acceder su atención o para entender la información que recibe por escrito de CenCal Health. Le podemos ayudar con necesidades de traducción de materiales escritos en diferentes idiomas y formatos.

Los miembros pueden elegir un formato diferente para sus materiales del plan de salud.

Los formatos alternativos (AFS, por sus siglas en inglés) incluyen:

- Letra grande (letras de 20 puntos)
- CD de datos
- CD de audio
- Braille
- Se consideran otras selecciones

Para todas las solicitudes para traducciones escritas en diferentes idiomas y formatos alternativos, llame a Servicios para Miembros.

¿Le gustaría recibir ayuda para poner comida sobre la mesa?

Si recibe beneficios de Medi-Cal es posible que califique para el programa CalFresh.

CalFresh proporciona beneficios mensuales que usted puede usar para comprar comida. Los beneficios se ponen en una tarjeta de Transferencia de Beneficios Electrónicos (EBT, por sus siglas en inglés). Esta tarjeta parece y funciona como una tarjeta de débito en la mayoría de supermercados y muchas tiendas de su vecindarios y mercados de agricultores.

La solicitud de CalFresh es rápida y confidencial. Puede hacer su solicitud en línea en **https://benefitscal.com**. Puede usar el sitio web para solicitar, ver, y renovar beneficios de cobertura médica y asistencia de comida. El Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés) de su condado recibirá su solicitud y se comunicará con usted para programar una entrevista. Después de la entrevista, si califica, recibirá una tarjeta de EBT en un plazo de 30 días. Usted puede usar esta tarjeta para comprar comida.

Si tiene alguna pregunta por favor comuníquese con su oficina local del DSS. Para encontrar la oficina más cercana a usted visite:

- Condado de Santa Barbara: **https://bit.ly/contactSBCDSS**
- Condado de San Luis Obispo: **https://bit.ly/contactSLODSS**

Llame a Servicios para Miembros al número gratuito, 1-877-814-1861 (a la línea TTY/TDD 1-833-556-2560 o 711), lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.