

2027

Resumen de beneficios



**CenCal
CareConnect™**

(HMO D-SNP)

1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 10 de octubre al 31 de marzo, y de lunes a viernes (excepto los días festivos) del 10 de abril al 30 de septiembre

H7620_D26-27003_M 08/28/2026

CenCal CareConnect (HMO D-SNP) | 2027 Resumen de beneficios

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios cubiertos por CenCal CareConnect. Incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, un resumen de beneficios y servicios ofrecidos, e información sobre sus derechos como miembro de CenCal CareConnect. Los términos y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del *Manual para miembros*.

Índice

A. Descargos de responsabilidad	2
B. Preguntas frecuentes (FAQ).....	9
C. Lista de servicios cubiertos.....	14
D. Beneficios cubiertos fuera de CenCal CareConnect.....	31
E. Servicios que CenCal CareConnect, Medicare y Medi-Cal no cubren.....	32
F. Sus derechos como miembro del plan	33
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado	35
H. Qué hacer si sospecha de fraude.....	36



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

A. Descargos de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud cubiertos por CenCal CareConnect del 1º de enero de 2027 al 31 de diciembre de 2027. Esto es solo un resumen. Lea el *Manual para Miembros* para obtener la lista completa de beneficios. Puede acceder al *Manual para Miembros* visitando nuestro sitio web en www.cencalhealth.org/careconnect o llamando a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711).

CenCal CareConnect es una organización para el cuidado de la salud (Health Maintenance Organization, HMO) de un plan de necesidades especiales de doble elegibilidad (Dual Special Needs Plan, D-SNP) con contrato de Medicare y Medi-Cal. La inscripción en CenCal CareConnect depende de la renovación del contrato.

Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare & You (Medicare y Usted)*. Tiene un resumen de los beneficios, derechos y protecciones de Medicare y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare www.medicare.gov o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 horas al día, 7 días a la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información sobre **Medi-Cal**, puede consultar el sitio web del Departamento de Servicios de Salud de California (Department of Healthcare Services, DHCS) (www.dhcs.ca.gov) o comunicarse con la Oficina del Defensor General de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. También puede llamar al Medicare and Medi-Cal Ombudsperson Program (Programa del Defensor del Pueblo de Medicare y Medi-Cal, MMOP) al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p.m.

Aviso de disponibilidad de servicios de asistencia lingüística y ayudas y servicios auxiliares

English

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay at 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay at 711). These services are free of charge.

(Arabic) العربية

انتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). وتتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والمطبوعة بحروف كبيرة. اتصل على الرقم 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). هذه الخدمات مجانية.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, զանգահարեք 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711)

հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար հասանելի են նաև օժանդակ միջոցներ և ծառայություններ, օրինակ՝ բրայլով և խոշոր տառերով տպված փաստաթղթեր: Զանգահարեք 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) հեռախոսահամարով: Այս ծառայություններն անվճար են:

中文 (Chinese)

请注意: 如果您需要以您的母语获得帮助, 请致电 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711)。我们也为残疾人士提供辅助和服务, 例如盲文版和大字号文件。请致电 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼। 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता चाहिए, तो 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) पर कॉल करें। विकलांग व्यक्तियों के लिए सहायताएँ और सेवाएँ, जैसे कि ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ मुफ्त दी जाती हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oobqhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意: 日本語での対応が必要な場合は 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

한국인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ ໂທຫາເບີ 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ, ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນ ອັກສອນນູນ ແລະ ຕົວພິມໃຫຍ່. ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

ខ្មែរ (Cambodian)

យកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទលេខ 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711)។ ជំនួយនិងសេវាសម្រាប់អ្នកដែលមានភាពពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរស្នាបនិងអក្សរធំៗ ក៏មានជូនផងដែរ។ ទូរស័ព្ទលេខ 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃទេ។

(Farsi) فارسی

اگر به زبان خودتان نیاز به کمک دارید، با شماره 1-877-814-1861 تماس بگیرید (TTY: CA Relay 711). خدمات و کمک‌هایی برای افراد دارای معلولیت، مانند مدارک به خط بریل و چاپ درشت، نیز موجود است. با شماره 1-877-814-1861 تماس بگیرید (TTY: CA Relay 711). این خدمات به صورت رایگان ارائه می‌شوند.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по телефону 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Также доступны вспомогательные средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как документы, напечатанные шрифтом Брайля и крупным шрифтом. Позвоните по телефону 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Эти услуги бесплатны.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). También hay disponibles aparatos y servicios de asistencia para personas con discapacidad, como documentos en braille y letra grande. Llame al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Estos servicios no tienen costo.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Tagalog (Filipino)

PAUNAWA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika tumawag sa 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, gaya ng mga dokumento na nasa braille at malaking letra, ay available rin. Tumawag sa 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Ang mga serbisyong ito ay walang bayad.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือแล
ะบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, зателефонуйте на номер 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Також надаються допомога й послуги для людей з інвалідністю, як-от документи, надруковані шрифтом Брайля або великими літерами. Телефонуйте на номер 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Ці послуги надаються безкоштовно.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi braille và bản in chữ cỡ lớn. Vui lòng gọi số 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

- ❖ Este documento está disponible de forma gratuita en inglés y español.
- ❖ Para hacer una solicitud permanente para recibir materiales en idiomas distintos al inglés o en un formato alternativo, o para hacer cambios a una solicitud permanente, llame a los Servicios para Miembros de CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. CenCal CareConnect mantendrá su información como una solicitud permanente para futuros envíos y comunicaciones, para que usted no necesite realizar una solicitud por separado cada vez.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

B. Preguntas frecuentes (FAQ)

La siguiente tabla incluye las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan Medi-Medi?	Un plan Medi-Medi es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para brindar beneficios de ambos programas a los afiliados. Es para personas mayores de 21 años. Un plan Medi-Medi es una organización compuesta por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (Long-term Services and Supports, LTSS) y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarle a administrar todos sus proveedores, servicios y apoyos. Todos trabajan juntos para brindarle la atención que necesita.
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal que recibo ahora en CenCal CareConnect?	Recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente de CenCal CareConnect. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios satisfarán mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y su equipo de atención. También puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal o del condado como Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS), servicios especializados de salud mental y trastornos por uso de sustancias, o servicios del centro regional. Cuando se inscribe en CenCal CareConnect, usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades de salud y apoyo, y que refleje sus preferencias y objetivos personales. Si está tomando algún medicamento de la Parte D de Medicare que CenCal CareConnect normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal y le ayudaremos a hacer la transición a otro medicamento o a obtener una excepción para que CenCal CareConnect cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

¿Puedo ir con los mismos médicos a los que voy ahora? (continúa en la siguiente página)

Con frecuencia, ese es el caso. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con CenCal CareConnect y tienen un contrato con nosotros, puede seguir acudiendo a ellos.

- Los proveedores con un acuerdo con nosotros están “dentro de la red”. Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y brindan servicios que nuestro plan cubre. **Usted debe utilizar los proveedores de la red de CenCal CareConnect.** Si utiliza proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague estos servicios o medicamentos.
- Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan de CenCal CareConnect.
- Si actualmente está en tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de CenCal CareConnect, o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de CenCal CareConnect, llame a Servicios para Miembros para consultar cómo mantenerse conectado y solicitar la continuidad de la atención.
- Si ha tenido una visita que no es de emergencia a un proveedor de cuidado primario o especializado una vez durante los últimos 12 meses antes de que se inscribiera en nuestro plan, usted y su proveedor pueden solicitar la continuidad de la atención. Si su proveedor está dispuesto a aceptar las tarifas de pago de nuestro plan, entonces puede continuar recibiendo atención de este proveedor de cuidado primario o especializado durante 12 meses adicionales después de que se inscriba en nuestro plan. Usted, su proveedor o su representante autorizado puede solicitar la continuidad de la atención para continuar el tratamiento.
- Determinamos una relación existente al revisar su información de salud disponible o la información que usted nos proporcione. Tenemos 30 días para responder a su solicitud. Puede solicitarnos que tomemos una decisión más rápida y debemos responder en 15 días. Usted o su proveedor debe mostrar documentación de una relación existente y aceptar ciertos términos cuando haga la solicitud.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo ir con los mismos médicos a los que voy ahora? (continúa de la página anterior)	- Después de que termine el periodo de continuidad de la atención, usted deberá utilizar médicos y otros proveedores de la red de CenCal CareConnect que estén afiliados a la red de salud de su proveedor de cuidado primario, a menos que hagamos un acuerdo con su médico fuera de la red. - Llame a Servicios para Miembros para obtener más información y comenzar su solicitud. Para saber si sus médicos están en la red del plan, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre o lea el <i>Directorio de proveedores y farmacias</i> de CenCal CareConnect en el sitio web del plan en www.cencalhealth.org/careconnect. Si CenCal CareConnect es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención que aborde sus necesidades.
¿Qué es un coordinador de atención de CenCal CareConnect?	Un coordinador de atención de CenCal CareConnect es la persona principal con la que puede ponerse en contacto. Esta persona le ayuda a administrar todos sus proveedores y servicios y a asegurarse de que obtenga lo que necesita.
¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?	Los servicios y apoyos a largo plazo (Long-term Services and Supports, LTSS) son ayuda para las personas que necesitan asistencia para realizar tareas diarias como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se presta en su hogar o en su comunidad, pero podría brindarse en un hogar para personas mayores o en un hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia puede administrar estos servicios, y su coordinador de atención o equipo de atención trabajará con esa agencia.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un Programa de Servicios Multipropósito para Personas Mayores (MSSP)?	Un Programa de Servicios Multipropósito para Personas Mayores (Multipurpose Senior Services Program, MSSP) proporciona coordinación de atención continua con proveedores de atención médica más allá de lo que su plan de salud ya ofrece y puede conectarlo con otros servicios y recursos comunitarios que necesite. Este programa le ayuda a obtener servicios que le ayudan a vivir de forma independiente en su hogar.
¿Qué pasa si necesito un servicio, pero nadie en la red de CenCal CareConnect puede proporcionarlo?	La mayoría de los servicios la proporcionarán nuestros proveedores de la red. Si necesita un servicio que no se puede brindar dentro de nuestra red, CenCal CareConnect pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible CenCal CareConnect?	El área de servicio de este plan incluye: el condado de Santa Barbara y el condado de San Luis Obispo, California. Debe vivir en una de estas áreas para unirse al plan.
¿Qué es una autorización previa?	Autorización previa significa una aprobación de CenCal CareConnect para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que nuestra red no cubre normalmente antes de que reciba los servicios. Es posible que CenCal CareConnect no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene autorización previa. Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener autorización previa. CenCal CareConnect puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren que obtenga autorización previa de CenCal CareConnect antes de que se preste el servicio. Si tiene preguntas sobre si se requiere autorización previa para obtener servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre para obtener ayuda.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un pase?	Un pase significa que su proveedor de cuidado primario (Primary Care Provider, PCP) debe dar su aprobación para que usted acuda con alguien que no sea su PCP. Un pase es diferente a la autorización previa. Si no recibe un pase de su PCP, es posible que CenCal CareConnect no cubra los servicios. CenCal CareConnect puede proporcionarle una lista de servicios que requieren que obtenga un pase de su PCP antes de que se preste el servicio. Consulte el <i>Manual para Miembros</i> para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener un pase de su PCP.
¿Debo pagar una cantidad mensual (también llamada prima) bajo CenCal CareConnect?	No. Dado que tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de salud.
¿Debo pagar un deducible como miembro de CenCal CareConnect?	No. No paga deducibles en CenCal CareConnect.
¿Cuál es el monto máximo de gastos de bolsillo que pagaré por servicios médicos como miembro de CenCal CareConnect?	En CenCal CareConnect, no hay costos compartidos para los servicios médicos, por lo que sus gastos de bolsillo anuales serán de \$0.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que podría necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención hospitalaria	Hospitalización	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Atención de un médico o cirujano	\$0	Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles
	Servicios hospitalarios ambulatorios, incluida la observación	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Servicios de un centro quirúrgico ambulatorio (Ambulatory Surgical Center, ASC)	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
Quiere un médico (continúa en la siguiente página)	Visitas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	
	Atención de un especialista	\$0	Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Consultas de bienestar, como un examen físico	\$0	



Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Quiere un médico (continúa de la página anterior)	Atención médica para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe y pruebas de detección de cáncer	\$0	
	“Bienvenida a Medicare” (consulta preventiva solo una vez)	\$0	
Necesita atención de emergencia	Servicios de la sala de emergencias	\$0	Los servicios de atención de emergencia también están cubiertos fuera de la red y sin requisitos de autorización previa. No se cubre fuera de los Estados Unidos. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Atención urgente	\$0	Los servicios de atención de urgencia también están cubiertos fuera de la red y sin requisitos de autorización previa. No se cubre fuera de los Estados Unidos. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita pruebas médicas	Servicios de radiología diagnóstica (por ejemplo, radiografías u otros servicios de diagnóstico por imágenes, como tomografías computarizadas [TC] o imágenes por resonancia magnética [IRM])	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
Necesita servicios de audición	Pruebas de audición	\$0	Beneficio complementario: Un examen de rutina al año. Examen para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio.
	Aparatos auditivos	\$0	Beneficio complementario: Asignación de \$650 para hasta 2 aparatos auditivos con ajuste.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención dental	Revisiones dentales y cuidados preventivos	\$0	Medi-Cal cubre las revisiones dentales y el cuidado preventivo. Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al programa dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o al 711). Medi-Cal cubre atención de emergencias dentales para todos los miembros. También puede visitar el sitio web del programa dental de Medi-Cal al: www.dental.dhcs.ca.gov or smilecalifornia.org/contact-us/
	Atención dental restaurativa y de emergencia	\$0	Ciertos servicios dentales están disponibles a través del Programa Dental Medi-Cal o Medi-Cal FFS. Si tiene preguntas o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al programa dental de Medi-Cal al 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 o al 711). Medi-Cal cubre atención de emergencias dentales para todos los miembros. También puede visitar el sitio web del programa dental de Medi-Cal al: www.dental.dhcs.ca.gov or smilecalifornia.org/contact-us/
Necesita cuidado de la vista (continúa en la siguiente página)	Exámenes de la vista	\$0	Examen cubierto por Medicare para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones de los ojos (incluida la prueba de detección de glaucoma anual). Beneficio complementario: Un examen de la vista de rutina al año.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita cuidado de la vista (continúa de la página anterior)	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Un par de anteojos (lentes y armazones) o lentes de contacto cubiertos por Medicare después de la cirugía de cataratas. Beneficio complementario: Asignación de \$400 cada 2 años para lentes de contacto o anteojos (anteojos y lentes).
	Otra atención de la vista	\$0	
Necesita servicios de salud mental (continúa en la siguiente página)	Servicios de salud mental	\$0	Los servicios de salud mental o del comportamiento para pacientes ambulatorios incluyen, entre otros, los siguientes: • Evaluación y tratamiento de salud mental individual y grupal • Servicios del Programa Ambulatorio Intensivo (Intensive Outpatient Program, IOP) • Servicios del Programa de Hospitalización Parcial (Partial Hospitalization Program, PHP) • Pruebas psicológicas para evaluar una condición de la salud mental • Terapia electroconvulsiva (Electroconvulsive Therapy, ECT) • Estimulación magnética transcraneal (Transcranial Magnetic Stimulation, TMS) • Servicios de salud mental para pacientes hospitalizados Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles. Para preguntas sobre la salud del comportamiento, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 y seleccione la



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios de salud mental (continúa de la página anterior) (continúa en la siguiente página)			opción para hablar con el equipo de Salud del Comportamiento. Los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal están disponibles a través de su Plan de Salud Mental del Condado (Mental Health Plan, MHP) si cumple el requisito de elegibilidad. Para acceder a estos servicios, comuníquese con las Líneas de Acceso de su área: Línea de acceso de bienestar del Departamento de Comportamiento del Condado de Santa Barbara (las 24 horas, los 7 días de la semana): 1-888-868-1649 Línea de acceso de bienestar del Departamento de Comportamiento del Condado de San Luis Obispo (las 24 horas, los 7 días de la semana): 1-800-838-1381



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios de salud mental (continúa de la página anterior)	Atención hospitalaria y ambulatoria y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental	\$0	Nuestro plan cubre hasta 190 días de atención de salud mental para pacientes hospitalizados en un hospital psiquiátrico. La limitación de hospitalización no se aplica a los servicios de salud mental para pacientes hospitalizados que se proporcionan en un hospital general. Después de 190 días, la agencia de salud mental del condado local coordinará la autorización y pagará los servicios psiquiátricos para pacientes hospitalizados. Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles. Para preguntas sobre la salud del comportamiento, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 y seleccione la opción para hablar con el equipo de Salud del Comportamiento. Los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal están disponibles a través de su Plan de Salud Mental del Condado (Mental Health Plan, MHP) si cumple el requisito de elegibilidad. Para acceder a estos servicios, comuníquese con las Líneas de Acceso de su área: Línea de acceso de bienestar del Departamento de Comportamiento del Condado de Santa Barbara (las 24 horas, los 7 días de la semana): 1-888-868-1649 Línea de acceso de bienestar del Departamento de Comportamiento del Condado de San Luis Obispo (las 24 horas, los 7 días de la semana): 1-800-838-1381



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios para trastornos por consumo de sustancias	Servicios para trastornos por consumo de sustancias	\$0	Los servicios por el consumo de sustancias incluyen: • Detección, evaluación, intervención breve y pase a tratamiento (Screening, Assessment, Brief Intervention and Referral to Treatment, SABIRT) • Servicios del Programa de Tratamiento de Opiáceos (Opioid Treatment Program, OTP) Para preguntas sobre la salud del comportamiento y servicios de trastorno por consumo de sustancias, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 y seleccione la opción para hablar con el equipo de Salud del Comportamiento. Los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal están disponibles a través de su Plan de Salud Mental del Condado (Mental Health Plan, MHP) si cumple el requisito de elegibilidad. Para acceder a estos servicios, comuníquese con las Líneas de Acceso de su área: Línea de acceso de bienestar del Departamento de Comportamiento del Condado de Santa Barbara (las 24 horas, los 7 días de la semana): 1-888-868-1649 Línea de acceso de bienestar del Departamento de Comportamiento del Condado de San Luis Obispo (las 24 horas, los 7 días de la semana): 1-800-838-1381



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarlo	Atención de enfermería especializada	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Atención de enfermería en el hogar	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Cuidado de crianza para adultos (Foster Care) y cuidado de crianza en grupo para adultos	\$0	
Necesita terapia después de un ataque cerebral o un accidente	Terapia física, ocupacional y del habla	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
Necesita ayuda con transporte para recibir servicios de salud (continúa en la siguiente página)	Servicios de ambulancia	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles. Si tiene una emergencia, llame al 911
	Transporte de emergencia	\$0	Si tiene una emergencia, llame al 911



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda con transporte para recibir servicios de salud (continúa de la página anterior)	Transporte a citas y servicios médicos	\$0	Transporte no médico (Non-Medical Transportation, NMT): sus beneficios incluyen el transporte a sus citas cuando la cita es para un servicio cubierto por el plan y usted no tiene acceso al transporte. Puede obtener un viaje, sin costo, cuando haya probado todas las demás formas de obtener transporte y: • Va o viene de una cita para un servicio cubierto por su plan autorizado por su proveedor, o • Va a recoger medicamentos recetados y suministros médicos. Transporte médico que no es de emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT): puede obtener transporte médico si tiene necesidades médicas que no le permiten usar un auto, autobús o taxi para asistir a sus citas para servicios cubiertos y citas en farmacias cubiertas por el plan. • Para miembros con condiciones médicas y físicas que requieren transporte especializado • Requiere una autorización por escrito de un médico u otro proveedor porque no puede física o mentalmente usar un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita • Incluye ambulancia, silla de ruedas, camilla o transporte por aire Comuníquese con el plan para obtener los detalles.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa en la siguiente página)	Medicamentos de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos recetados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer y algunos medicamentos utilizados con ciertos equipos médicos. Lea el <i>Manual para Miembros</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Medicamentos de la Parte D de Medicare Nivel 1: Genéricos preferidos Nivel 2: Genéricos Nivel 3: De marca preferida Nivel 4: Medicamentos de marca no preferida Nivel 5: Nivel de especialidad Nivel 6: Medicamentos de atención selecta	Nivel 1: Genéricos Preferidos \$0 copago o 25% coseguro para un suministro de 30 días. Nivel 2: Genéricos \$0 copago o 25% coseguro para un suministro de 30 días. Nivel 3: Marca Preferida \$0 copago o 25% coseguro para un suministro de 30 días. Nivel 4: Marca No Preferida \$0 copago o 25% coseguro para un suministro de 30 días. Nivel 5: Especializados \$0 copago o 25% coseguro para un	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de CenCal CareConnect para obtener más información. Una vez que usted u otros en su nombre paguen \$2,400.00, habrá alcanzado la etapa de cobertura catastrófica y usted pagará \$0 por todos sus medicamentos de Medicare. Lea el <i>Manual para Miembros</i> para obtener más información sobre esta etapa. Muchos de los medicamentos cubiertos están disponibles para suministros de días extendidos (hasta 100 días de suministro) en la mayoría de las ubicaciones de venta al por menor y pedidos por correo por el mismo costo que un suministro de 1 mes. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de CenCal CareConnect para obtener más información.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o condición (continúa de la página anterior)		suministro de 30 días. Nivel 6: Medicamentos de Atención Selecta \$0 copago o 15% coseguro para un suministro de 30 días.	
	Medicamentos de venta libre (Over-the-counter, OTC)	\$0	Beneficio complementario: CenCal CareConnect ofrece un beneficio complementario que proporciona una asignación para la compra de ciertos artículos de venta libre (OTC). Para obtener más información sobre este beneficio, comuníquese con Servicios para Miembros al número que aparece al final de esta página. Se proporciona una asignación de \$90 por trimestre. Los montos no utilizados NO se trasladan al trimestre siguiente. Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Por favor consulte la Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos) de CenCal CareConnect para obtener más información.
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades de salud especiales	Servicios de rehabilitación	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Equipos médicos para la atención domiciliaria	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Servicios de diálisis	\$0	



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita cuidado de los pies	Servicios de podología	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Servicios de ortesis	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
Necesita equipo médico duradero (durable medical equipment, DME) Nota: Esta no es una lista completa del DME cubierto. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios para Miembros o consulte el Capítulo 4 del <i>Manual para Miembros</i>.	Sillas de ruedas, muletas y andaderas	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Nebulizadores	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en el hogar (continúa en la siguiente página)	Servicios de salud domiciliaria	\$0	Los servicios de salud domiciliaria cubren los servicios de salud que se proporcionan en su hogar cuando se consideran médicamente necesarios y son recetados por su médico o por un asistente médico, enfermero practicante o enfermero clínico especialista. Los servicios de salud domiciliaria se limitan a servicios como atención de enfermería especializada a tiempo parcial, asistente de salud a domicilio a tiempo parcial, terapia física, ocupacional y del habla especializada, servicios sociales médicos y suministros médicos. Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Servicios del hogar, como limpieza o mantenimiento del hogar, o modificaciones en el hogar como barras de apoyo	\$0	Para obtener información en el condado de Santa Barbara, comuníquese con los Servicios de Apoyo en el Hogar (In-Home Supportive Services, IHSS) de los Servicios Sociales de Santa Barbara: Oficina de Santa Barbara: 805-681-4550 Oficina de Santa Maria: 805-346-8303 Oficina de Lompoc: 805-737-6020 Para obtener información en el condado de San Luis Obispo, comuníquese con los Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) de los Servicios Sociales de San Luis Obispo: Oficina de Atascadero: 805-461-6110 Oficina de Arroyo Grande: 805-474-2000 Si necesita ayuda o desea saber qué Apoyos Comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame al 805-562-1698 y seleccione la opción 1 para obtener Apoyos Comunitarios o llame a su proveedor de salud.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en el hogar (continúa de la página anterior) (continúa en la siguiente página)	Servicios de salud diurnos para adultos, Servicios Comunitarios para Adultos (Community Based Adult Services, CBAS) u otros servicios de apoyo	\$0	La elegibilidad para participar en los Servicios Comunitarios para Adultos (CBAS) se determina mediante una evaluación y un plan individualizado de servicios que cumpla sus necesidades sociales y de salud específicas. Se pueden aplicar reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Servicios de habilitación diurna	\$0	La habilitación diurna es para personas sin hogar que ingresaron a una vivienda en los últimos 24 meses, y personas en riesgo de quedarse sin hogar o de ser internadas cuya estabilidad de vivienda podría mejorarse mediante la participación en un programa de habilitación diurna. Se aplican las reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en el hogar (continúa de la página anterior)	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de atención médica domiciliaria o servicios de cuidado personal)	\$0	Para obtener información en el condado de Santa Barbara, comuníquese con los Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) de los Servicios Sociales de Santa Barbara: Oficina de Santa Barbara: 805-681-4550 Oficina de Santa Maria: 805-346-8303 Oficina de Lompoc: 805-737-6020 Para obtener información en el condado de San Luis Obispo, comuníquese con los Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) de los Servicios Sociales de San Luis Obispo: Oficina de Atascadero: 805-461-6110 Oficina de Arroyo Grande: 805-474-2000 Se pueden aplicar las reglas de autorización. Se pueden aplicar requisitos de pase. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
Servicios adicionales (continúa de la siguiente página)	Servicios quiroprácticos	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización.
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Servicios protésicos	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Radioterapia	\$0	Se pueden aplicar reglas de autorización. Comuníquese con el plan para obtener los detalles.
	Servicios para ayudarle a controlar su enfermedad	\$0	



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que podría necesitar	Su costo por proveedores de la red	Información de limitaciones, excepciones y beneficios (reglas sobre beneficios)
Servicios adicionales (continúa de la página anterior)	Administración de Atención Integrada de California (California Integrated Care Management, CICM)	\$0	La Administración de Atención Integrada de California (CICM) proporciona coordinación de atención integrada para poblaciones vulnerables específicas cubiertas por los Planes de Necesidades Especiales de Doble Elegibilidad (Dual-Eligible Special Needs Plans, D-SNP) como CenCal CareConnect. Las poblaciones elegibles incluyen: • adultos que experimentan la falta de vivienda • adultos en riesgo de utilización evitable de hospitales o salas de emergencia • adultos con necesidades graves de salud mental o trastornos por consumo de sustancias (Substance Use Disorder, SUD) • adultos en transición del encarcelamiento • adultos que viven en la comunidad y están en riesgo de ser internados en atención a largo plazo (Long-Term Care, LTC) • residentes de centros de enfermería para adultos en transición a la comunidad • personas adultas que están embarazadas o en posparto y son sujetas a disparidades raciales y étnicas • adultos con necesidades documentadas de demencia Comuníquese con el plan para obtener más detalles sobre la elegibilidad y los requisitos de inscripción.

El resumen de beneficios anterior se proporciona únicamente con fines informativos y no es una lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual para Miembros* de CenCal CareConnect. Si no tiene el *Manual para Miembros*, llame a Servicios para Miembros de CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711) para obtener uno. Si tiene preguntas, también puede llamar a Servicios para Miembros o visitar www.cencalhealth.org/careconnect.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

D. Beneficios cubiertos fuera de CenCal CareConnect

Hay algunos servicios que usted puede obtener que no están cubiertos por CenCal CareConnect, pero que están cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711) para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
Ciertos servicios dentales La información de contacto de los miembros de Atención Dental Administrada (Dental Managed Care, DMC) se puede encontrar en www.dental.dhcs.ca.gov/Contact_Us/DMC_Member_Contact_Information/DMC_MemberContactInformation . Para el pago por servicio dental de Medi-Cal, comuníquese con Medi-Cal Dental al 1-800-322-6384 o visite el sitio web www.smilecalifornia.org o www.sonriecalifornia.org .	\$0
Ciertos servicios de cuidados paliativos se cubren fuera de CenCal CareConnect	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Administración de casos específicos	\$0
Alojamiento y comida en residencia de descanso	\$0
Servicios especializados del condado para trastornos de salud mental y consumo de sustancias	\$0
Exención de vida asistida	\$0
Programa de Servicios Multipropósito para Personas Mayores (MSSP)	\$0
Servicios del Centro Regional	\$0



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) Para obtener información en el condado de Santa Barbara, comuníquese con los IHSS de Servicios Sociales de Santa Barbara: Oficina de Santa Barbara: 805-681-4550 Oficina de Santa Maria: 805-346-8303 Oficina de Lompoc: 805-737-6020 Para obtener información en el condado de San Luis Obispo, comuníquese con los Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) de los Servicios Sociales de San Luis Obispo: Oficina de Atascadero: 805-461-6110 Oficina de Arroyo Grande: 805-474-2000	\$0
Si necesita ayuda o desea saber qué Apoyos Comunitarios pueden estar disponibles para usted, llame al 805-562-1698 y seleccione la opción 1 para Apoyos Comunitarios o llame a su proveedor de cuidado primario.	

E. Servicios que CenCal CareConnect, Medicare y Medi-Cal no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711) para obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios no cubiertos por CenCal CareConnect, Medicare y Medi-Cal	
Servicios considerados no “razonables y médicamente necesarios”, según los estándares de Medicare y Medi-Cal, a menos que figuren como servicios cubiertos.	
Tratamientos, artículos y medicamentos médicos y quirúrgicos experimentales, a menos que Medicare, un estudio de investigación clínica aprobado por Medicare o el plan los cubran.	
Procedimientos o servicios de mejora electivos o voluntarios (incluidos para la pérdida de peso, el crecimiento del cabello, el rendimiento sexual, el rendimiento atlético, los fines cosméticos, de antienvjecimiento y rendimiento mental), excepto cuando sean médicamente necesarios.	
Ciertos equipos médicos duraderos (DME), como elevadores para escaleras, deshumidificadores, sistemas de alerta telefónica y tinas de hidromasaje. Si tiene preguntas o no está seguro si su DME está cubierto, comuníquese con Servicios para Miembros para obtener más información.	



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de CenCal CareConnect, usted tiene ciertos derechos. Usted puede ejercer estos derechos sin que se le castigue. También puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual para Miembros*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho al respeto, la justicia y la dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener servicios cubiertos sin preocuparse por su condición médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamaciones, historial médico, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo, orientación sexual, origen nacional, raza, color, religión, credo o asistencia pública
 - Obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) de forma gratuita
 - Estar libre de cualquier forma de restricción física o aislamiento
- **Usted tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
 - La descripción de los servicios que cubrimos
 - Cómo obtener servicios
 - Cuánto le costarán los servicios
 - Nombres de los proveedores de atención médica
- **Usted tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención médica, incluido rechazar el tratamiento. Esto incluye el derecho a:**
 - Elegir un proveedor de cuidado primario (PCP) y cambiar su PCP en cualquier momento durante el año
 - Usar un proveedor de atención médica para la mujer sin un pase
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja no hacerlo
 - Dejar de tomar el medicamento, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja no hacerlo



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

- Pedir una segunda opinión. CenCal CareConnect pagará el costo de su consulta de segunda opinión
- Hacer conocer sus deseos de atención médica en instrucciones anticipadas
- **Usted tiene derecho a un acceso oportuno a una atención sin barreras de comunicación ni de acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener atención médica oportuna
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act)
 - Contar con intérpretes que le ayuden con la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud
- **Usted tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - Obtener servicios de emergencia sin autorización previa en caso de emergencia
 - Acudir a un proveedor de atención de urgencia o emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Usted tiene derecho a la confidencialidad y la privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - Solicitar y obtener una copia de sus registros médicos de una manera que pueda entender y solicitar que se cambien o se corrijan sus registros
 - Que su información personal de salud se mantenga privada
- **Tiene derecho a presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado; consulte la sección G a continuación.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja contra nosotros o nuestros proveedores
 - Apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores
 - Presentar una queja con el Departamento de Atención Médica Administrada de California (DMHC, por sus siglas en inglés) por medio de un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219), o una línea TDD line (1-877-688-9891) para personas con discapacidades de oído o del habla. El sitio web del DMHC (www.dmhc.ca.gov/) tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de Revisión Médica Independiente (IMR, por sus siglas en inglés) e instrucciones disponibles en línea.
 - Pedirle al DMHC una IMR de servicios o artículos de Medi-Cal que son de naturaleza médica.
 - Solicitar una audiencia estatal



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

- Obtener una razón detallada de por qué se negaron los servicios y solicitar copias gratuitas de toda la información que se usó para tomar la decisión

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual para Miembros*. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios para Miembros de CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711).

También puede llamar al Programa del Defensor del Pueblo de Medicare y Medi-Cal (MMOP, por sus siglas en inglés) al 1-855-501-3077, lunes a viernes, 9 a.m. a 5 p.m., o a la Oficina del Defensor General de Medi-Cal al 1-888-452-8609, lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado

Si tiene una queja o piensa que CenCal CareConnect negó, retrasó o modificó indebidamente un servicio, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. También puede presentar una queja por escrito a CenCal CareConnect (HMO D-SNP) 4050 Calle Real, Santa Barbara, CA 93110 o Fax: 805-681-3009. También puede visitar www.cencalhealth.org. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Para preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual para Miembros*. También puede llamar a Servicios para Miembros de CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711).

Es posible que pueda apelar nuestra decisión si CenCal CareConnect niega, modifica o pospone su solicitud de atención médica, se niega a pagar servicios de emergencia o se niega a cubrir tratamientos experimentales o de investigación para una afección grave. Para preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual para Miembros* o llamar a Servicios para Miembros. **Puede solicitar ayuda a cualquiera de los siguientes:**

- Programa de Asesoría y Defensa de Seguros de Salud (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP) al 805-928-5663.
- Su médico u otro proveedor. Su médico u otro proveedor puede solicitar una decisión de cobertura o apelar en su nombre.
- Un amigo o un miembro de la familia. Puede nombrar a otra persona para que actúe en su nombre como su “representante” y solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
- Un abogado. Usted tiene derecho a un abogado, pero no está obligado a tener uno para solicitar una decisión de cobertura o presentar una apelación.
 - Llame a su propio abogado u obtenga el nombre de un abogado de la barra de abogados local u otro servicio de referencia. Algunos grupos legales le brindarán servicios legales gratuitos si califica.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

- Solicite asistencia legal de un abogado de Health Consumer Alliance al 1-888-804-3536.

Ayuda del Departamento de Atención Médica Administrada de California

El Departamento de Atención Médica Administrada de California es responsable de regular los planes de servicios de atención médica. Si tiene una queja contra su plan de salud, primero debe llamar por teléfono a su plan de salud al **1-877-814-1861** (TTY: CA Relay al **711**) y usar el proceso de quejas de su plan antes de comunicarse con el departamento. Utilizar este proceso de quejas no prohíbe ningún posible derecho ni remedio legal que pueda estar a su disposición. Si necesita ayuda con una queja relacionada con un a emergencia, una queja que no se haya resuelto de manera satisfactoria por su plan de salud, o una queja que ha permanecido sin resolver por más de 30 días, usted puede llamar al departamento para que le ayuden. Es posible que también sea elegible para una Revisión Médica Independiente (IMR, por sus siglas en inglés). Si es usted elegible para una IMR, el proceso de IMR le proporcionará una revisión imparcial de las decisiones médicas que haya tomado un plan de salud en relación con la necesidad médica de un servicio o tratamiento que se haya propuesto, decisiones de cobertura para tratamientos que son de naturaleza experimental o de investigación y pago de disputas de servicios médicos de emergencia o urgencia. El departamento también tiene un número gratuito, **1-888-466-2219** y una línea TDD **1-877-688-9891** para personas con discapacidades de oído o del habla. El sitio web de internet del departamento, **www.dmh.ca.gov**, tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de IMR e instrucciones disponibles en línea.

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales de atención médica y las organizaciones que brindan servicios son honestos. Desafortunadamente, es posible que haya algunos que sean deshonestos.

Si cree que un médico, hospital u otra farmacia está haciendo algo mal, comuníquese con nosotros.

- Llámenos al Servicios para Miembros de CenCal CareConnect. Los números de teléfono son 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711).
- O llame a la Línea directa (Hotline) anónima de CenCal CareConnect al 1-866-775-3944.
- O llame al Centro de Atención al Cliente de Medi-Cal al 1-800-541-5555. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-430-7077.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a estos números gratis.
- O llame a la División de Fraude y Abuso de Personas Mayores (Division of Medi-Cal Fraud & Elder Abuse, DMFEA) del Departamento de Justicia de California al 1-800-722-0432. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.

- O llame a la Oficina del Inspector General (Office of Inspector General, OIG) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services, HHS) de EE. UU. al 1-800-447-8477; los usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-377-4950.



Si tiene preguntas, por favor llame a CenCal CareConnect al 1-877-814-1861 (TTY: CA Relay al 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 1º de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 1º de abril al 30 de septiembre. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.cencalhealth.org/careconnect.



4050 Calle Real, Santa Barbara CA 93110
www.cencalhealth.org/careconnect

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, facturación o tarjetas de identificación de miembro, llame a los Servicios para Miembros de CenCal CareConnect:

1-877-814-1861 (TTY: CA Relay at 711), 8 a.m. a 8 p.m. hora del Pacífico, 7 días a la semana (excepto para el Día de Acción de Gracias y Navidad) del 10 de octubre al 31 de marzo, y lunes a viernes (excepto días festivos) del 10 de abril al 30 de septiembre. Las llamadas a este número son gratuitas. Los Servicios para Miembros también cuentan con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés..

Si tiene preguntas sobre su salud:

- Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP). Siga las instrucciones de su PCP para obtener atención cuando el consultorio esté cerrado
- Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la Línea de Consejos de Enfermera de CenCal Health las 24 horas del día, 7 días de la semana, al 1-800-524-5222. Las llamadas a este número son gratuitas. Una enfermera escuchará su problema y le dirá cómo obtener atención.
- CenCal CareConnect también cuenta con servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para las personas que no hablan inglés. Llame a Servicios para Miembros para obtener más información.